جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم :علم النفس وعلوم التربية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان : العلوم الاجتماعية

الشعبة : علم النفس

التخصص: علم النفس العمل وتنظيم وتسير الموارد البشرية

إعداد الطالب: جمال الدين مخدمي

مذكرة بعنوان:

الرضا الوظيفي لدى العمال حاملي الشهادات في سلك الإدماج

دراسة ميدانية بجامعة قاصدي مرباح بولاية ورقلة

تاريخ المناقشة: 22/جوان/2019

لجنة المناقشة مكوّنة من السادة:

الدكتور (ة) **عبد العزيز خميس** ....جامعة قاصدي مرباح ورقلة ....رئيسا

الدكتور (ة) **ياسين محجر** .... جامعة قاصدي مرباح ورقلة...........................مشرفا

الدكتور (ة) **صبرينة غربي** ....جامعة قاصدي مرباح ورقلة...........................مناقشا

الموسم الجامعي:2019/2018

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم :علم النفس وعلوم التربية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان : العلوم الاجتماعية

الشعبة : علم النفس

التخصص: علم النفس العمل وتنظيم وتسير الموارد البشرية

إعداد الطالب: جمال الدين مخدمي

مذكرة بعنوان:

الرضا الوظيفي لدى العمال حاملي الشهادات في سلك الإدماج

دراسة ميدانية بجامعة قاصدي مرباح بولاية ورقلة

تاريخ المناقشة: 22/جوان/2019

لجنة المناقشة مكوّنة من السادة:

الدكتور (ة) **عبد العزيز خميس** ....جامعة قاصدي مرباح ورقلة ....رئيسا

الدكتور (ة) **ياسين محجر** .... جامعة قاصدي مرباح ورقلة........................مشرفا

الدكتور (ة) **صبرينة غربي** ....جامعة قاصدي مرباح ورقلة........................مناقشا

الموسم الجامعي:2019/2018

شـــكر وتـــقدير

عملاً بقول الرسول الله صلى الله عليه وسلم: "من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

نشكر الله تعالى على توفيقه لنا لإنجاز هذا البحث.

وأنا أضع اللمسات الأخيرة لهذا المجهود المتواضع، لا يفوتني أن أتوجه بأعظم وأسمى معانى الشكر والقدير، إلى من كان الموجه والناصح وعلمنا أن المعاناة في البحث فسحة في رحاب العلم، إلى المشرف الأستاذ المحترم والموقر: " محجر ياسين."

كما أتقدم بالشكر الجزيل، إلى جميع أساتذة الكلية، وعلى رأسهم الأستاذ الفاضل، "الاعور إسماعيل"، كما أشكر الفريق الذي تكبد معي في إخراج هذه المذكرة إلى الوجود، وإلى كل من مدني بيد العون والمساعدة، من قريب أو بعيد، في إنجاز هذا البحث.

إلى كل هؤلاء تحية شكر وإمتنان." والله في عون العبد ما دام العبد في عون أخيه "

قــائمـــــــة الـمحتويـــات

قـــائــــمة الـــجداول

قـــــائــمة الأشـــــكـــال

مقدمة :

لقد شهدا منذ مطلع القرن العشرين، زيادة في تسليط الضوء جراء الاهتمام بالمنظمات الرائدة بالعنصر البشري، والنظر إليه كأصل من أصولها، لما له من تأثير جوهري على الكفاءة والفعالية، وليس كعناصر إنتاج، بمعنى أن ينظر إلى الأفراد كاستثمارات تتحقق إذا ما حسن استخدامها، أو عوائد طويلة الأجل للمنظمة، في شكل تحسين الإنتاجية وتطويرها، لذلك فإن الإدارة في هذه المنظمات، تبحث دائما على تنمية العلاقات بين المنظمة والأفراد العاملين، لضمان استمرار القوى العاملة فيها، وخاصة من ذوي المهارات والتخصصات، كما أنها تعمل على تنمية السلوك الإبداعي للعاملين والبحث عن الدافع لديهم، لتكييف الجهد وتفعيل الأداء، وأصبح من الوسائل المهمة لتحقيق ذلك، هو تحقيق الرضا الوظيفي، وتنمية مشاعر الانتماء والسلوك لدى العاملين، حيث يعتبر الرضا الوظيفي، الأساس الأول في تحقيق الأمن النفسي والوظيفي للعاملين، وينعكس إيجابا على الأداء في العمل، من الناحية الكمية والنوعية.

ومن المعلوم أن لا أحد يجهل الدور الذي يقع على عاتق العامل الفاعل في نشاطه داخل المنظمة، هذه الكتلة من الرغبات والعواطف والقيم المجيدة في ذلك الإنسان، ذو التصرف والمواقف التي تمثل مصدر الحركة، والدفع لأداء المؤسسة، فاتصاله برئيسه ودرجة الاستجابة لتوجيهات ، تدخل ضمن المهام التي يؤديها في العمل، إلى جانب تفاعله مع زملائه، وكذا استخدامه للإمكانيات والوسائل المتاحة، هذا التأثير على حركة المؤسسة التي يلعب سلوكه فيها الدور العام، فالتأثير المتبادل يوحي بأن هذه التصرفات، لا تأتي من فراغ ولا تتم فيه، وهي الخصائص الذاتية، التي تميز صفات العامل نفسه من حيث قدراته، خبرته، نزعاته، نمط سلوكه، وردود أفعاله، حيث يمكن للمؤسسة أن تمارس قدرا معينا من التأثير عليها، وذلك عن طريق الترغيب، ليمنح بذلك جهد أقصى لطاقته، لقاء تلبية حدود معينة من رغباته، والمتمثلة في جملة الحاجات التي تؤثر حتما في أدائه، هذا التوافق الذي على المؤسسة البحث عنه.

وكما يعد موضوع الرضا الوظيفي، من المواضيع الهامة التي عولجت ضمن مجموعة من الفئات، وفق منظورات و زوايا متباينة، إلا أن هنالك فئة من الموظفين، لم تتطرق إليها مختلف الدراسات حول هذا الموضوع، وهذا ما الفتى انتباهنا نحو هذه الفئة، قصد معرفة واقعهم المهني،وما مدى رضاهم وتقبلهم مهامهم الموكلة إليهم، حيث تعرف بعينة عمال الإدماج، والذين يشتركون نفس المهام مع العمال الدائمين بصفة رسمية، ومن المعلوم انهم يحملون عبئ كبير،على

عاتقهم داخل المنظمة، ابتغاء الحفاظ على تحقيق أهداف المنظمة، فدراسة الرضا الوظيفي لدى هذه الفئة، يعتبر عاملا أساسيا، وذألك نظراً للعدد الكبير، من الذين استفادوا من هذا البرنامج، وبغية معالجة هذا الموضوع من مختلف جوانبه والوصول الى نتائج محددة، جاءت محتويات الدراسة الراهنة، التي ستتناول موضوع الرضا الوظيفي لدى عمال الإدماج، بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، وفق المنهجية التالي: تقسيم الدراسة إلى بابين :

الــــــبـــاب الأول: ويشمل:

الجانب النظري: والذي يحتوي على فصلين :

الفصل الأول: مشكلة الدراسة واعتباراتها، والذي يشمل الإشكالية وتساؤلاتها الفرعية، الفرضيات، أهمية وأهداف الدراسة، مع التطرق إلى أسباب وتحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة، وحدود الدراسة، مع خلاصة الفصل.

الفصل الثاني : بينما خصص لموضوع الرضا الوظيفي، وذلك من خلال تحديد وجهات النظر المختلفة التي أعطيت لمفهوم الرضا الوظيفي، وتم التطرق أيضا خلال هذا الفصل إلى أهمية الرضا الوظيفي وأهم مؤشراته، وكيف فسرت مختلف النظريات والنماذج الرضا الوظيفي.مع التعقيب على كل عنصر.

الــــــبـــاب الـــــثاني: ويـــــشــــمل:

الجانب الميداني : والذي يحتوي على فصلين وهما :

الفصل الثالث : الإجراءات الميدانية للدراسة والتي تضمن ، منهج الدراسة ، الدراسة الاستطلاعية بحدودها الزمانية والمكانية والبشرية ،أدوات البحث في الدراسة وهي استبيان الرضا الوظيفي، الخصائص السيكو مترية لأدوات الدراسة ، الدراسة الأساسية بحدودها الزمانية والمكانية والبشرية وأخيرا الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة، مع خلاصة الفصل.

الفصل الرابع: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة، وتضمن عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى، عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية، عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة، خلاصة الدراسة والاقتراحات ثم المراجع والملاحق.

الباب الأول

الجانب النظري

الفصل الأول: مشكلة الدراسة واعتباراتها

1)- مـشكلـــة الــــــــــدراسة

2)- تـــســـاؤلات الــــــدراسة

3)- فــــــرضيات الــــــدراسة

4)- أهـــــــمية الــــــــــدراسة

5)- أهــــــداف الـــــــــدراسة

6)- التعاريف الإجرائية للدراسة

7)- حــــــــدود الــــــــدراسة

خـــلاصة الـــــفصل

1- مـشكـلة الـــــــــدراسة:

يعتبر ادراك اهمية الرضا الوظيفي في عصرنا هذا، من احد اهم ظواهر السلوك التنظيمي، الذي يتناول مشاعر الفرد إزاء مؤثرات العمل، الذي يقوم به وكذا البيئة المحيطة بالعمل، ومدى قدرتها على تأمين الرضا الوظيفي لدى العمال، ذلك ان العامل يسعى جاداً لتحقيق اهدافه المرجوة واشباع حجاته، كما ويعد إشباع حجات الأفراد بالمنظمة، تحقيق لمستوى عالٍ من الرضا الوظيفي لديهم، وهذا بدوره يؤثر على الإنتاجية، وبنقص معدل الغياب، وكما يتحسن سلوك الفرد بشكل عام تجاه مهامه ومؤسسته، وقد تعددت النظريات المفسرة لرضا الوظيفي، ومع منطلق هذا الصياغ تبرز نظرية الحاجات لـ: ما سلو، إذ تفسر الرضا الوظيفي على انه يتحدد وفقاً لما تقدمه الوظيفة او المنظمة، من إشباع للحاجات الاساسية للعامل، وترى نظرية العدالة والأنصاف، أن الرضا عن العمل على المجهودات المبذولة من طرف العامل، والكيفية التي تعامله بيها منظمته أو زملاء العمل، حيث يقارن العامل بين المعاملة التي يتلقاها والمعاملة التي يتلقاها زملاؤه الذين لهم نفس المؤهلات، وعلى هاذا يحدد رضاه. (ماهر أ،2005،ص224)

لذلك ظهر مفهوم الرضا الوظيفي، كونه مفهوم واسع وله تأثير عميق على جميع جوانب الحياة المهنية، فهو يؤثر على مستوى الأداء في العمل، وانتاجية وفعالية المنظمة، وكما يعد موضوع الرضا الوظيفي، من المواضيع الهامة التي عولجت وفق منظورات وزوايا متباينة، ولقد شكلا هذا الموضوع نقطة تقاطع العديد من العلوم، حيث حظي بأمام العديد من الدارسين والباحثين، خاصة في علم النفس التنظيم والعمل، ويكتسي مفهوم الرضا أهمية بالغة في ميدان التنظيم والإدارة، حيث يعتبر مؤشرا هاما في تحديد مستوى فعالية أداء الأفراد داخل المؤسسة ، فرضا الفرد عن عمله وبيئة العمل التي يعمل فيها، لها دور هام في تحقيق أهداف المنظمة ونجاحها من جهة، وتحقيق الاستقرار للفرد من جهة أخرى، حيث أكدت العديد من البحوث والدراسات الميدانية ، بدءاً بالدراسات الكلاسيكية والتي من أهم روادها" فريدريك تايلور "على أهمية الرضا، الذي يتحقق من خلال الحوافز والمكافآت المادية، بينما **التون مايو** ذهب إلى أبعد من ذلك، إذ يرى أن للحوافز المعنوية واشباع الحاجات النفسية والاجتماعية في محيط العمل، دورا كبيرا في تحقيق الرضا الوظيفي للعامل، وهذا ما أثبته من خلال تجاربه المعروفة بتجارب **هاو ثورن**، * وكما ان مفهوم الرضا الوظيفي، من أكثر مفاهيم علم النفس التنظيمي غموضا، ذلك

لأنه حالة انفعالية يصعب قياسها ودراستها بكل موضوعية، ولعلّ غموض هذا المفهوم هو الذي أدّى إلى ظهور المئات من البحوث والدراسات. (مصطفى عشوي.1992ص133)

فقد أشار " **لوك** " 1976 إلى ظهور أكثر من 3350 دراسة في هذا الموضوع في الولايات المتحدة الأمريكية فقط.

ولعلّ من أهم أسباب تعدد هذه البحوث، اعتبار موضوع الرضا أحيانا كمتغير مستقل، يؤثر في سلوك العمال، كالأداء والتغيب والاتصال الرسمي والغير الرسمي، وأحيانا أخرى كمتغير تابع يتأثر بالأجرة والراتب ونظام المنح و المكافآت، وهيكل السلطة ونظام اتخاذ القرارات وغير ذلك من المواضيع والمتغيرات النفسية والاجتماعية والمادية (المحيط الطبيعي)، وتشير الدراسات النفسية والاجتماعية إلى أن العوامل المتعلقة بالرضا الوظيفي تختلف حسب بيئة العمل ومحيط المنظمة والافراد ذاتهم، وتحدد مستويات الرضا للأفراد بمنظماتهم، تبعاً لهذه العوامل واولوياتها في تحقيق الرضا الوظيفي من عدم تحقيقه، ولهذا اهتم العديد من الباحثين والعلماء، بدراسة مفهوم الرضا الوظيفي في مجالات العمل، وأكدوا على أن له دور كبير في الحياة المهنية والنجاح فيها، ومن بين هؤلاء العلماء" **سترونج** " الذي قال بان الرضا الوظيفي هو حصيلة العوامل المتعلقة بالعمل، وانعكاساتها على العامل بصورة مرضية، والتي تجعل الفرد محبا لهذا العمل مقبلا عليه في بدء يومه، دون أية غضاضة". (محمد س، سلطان.2002ص195-196)

وعلى متن هذا السياق، جاءت بعض الدراسات العربية والاجنبية التي تؤكد صحة مستوى واقع الرضا الوظيفي لفئات من العمال، داخل منظماتهم تجاه اعمالهم الموكلة اليهم، وما يتقاضونه من عوائد مادية ومعنوية مقابل العمل، مع ربطه ببعض المتغيرات، مثل دراسة (**أسعد ورسلان 1984**) وعنوانها" **الرضا الوظيفي للقوى البشرية العاملة في القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية**" ، توصلت الدراسة التي أجريت على عينة مكونة من موظفين، يعملون في القطاعين العام والخاص، في المملكة العربية السعودية إلى أن نسبة عالية من العاملين، غير راضين عن أعمالهم، ويتركز عدم الرضا في أسلوب الإدارة والراتب الشهري والعلاقات مع المشرفين. (نبيلة بودن. 2006-2007،ص18-19)

وكذلك (**دراسة عجيل 1997 م**): أجريت على القطاع العام الصحي بالأردن وتناولت موضوع " **الرضا الوظيفي لدى عمال مهنة التمريض بالمستشفيات الحكومية بالمملكة الهاشمية الأردنية** ، وتوصلت إلى أن مستوى الرضا الوظيفي لهؤلاء العمال منخفض، وهناك ايضاً دراسة

لـ:(علي الفضلي1997) : درست "**الرضا الوظيفي لدى عمال الأجهزة الحكومية في دولة الكويت** " وتوصلت إلى عدم وجود علاقة بين الحوافز المادية، ومستوى الرضا الوظيفي لدى العمال، بل وجدت ان الرضا الوظيفي لعمال الأجهزة الحكومية في دولة الكويت، مرتبط أساساً بمستقبل الوظيفة (الاستقرار الوظيفي وفرص الترقية). وكذا لك نجد من ابرز هذه الدراسات دراسة **(بن يحيى الشهري)** دراسة بعنوان: "**الرضا الوظيفي لدا فئة عمال مفتشي الجمارك** "وهدفت إلى: التعرف على واقع الرضا الوظيفي السائد، و مستويات الأداء لدى مفتشي الجمارك بمنطقة الرياض، والتعرف على مستوى الرضا الوظيفي، و مستوى الإنتاجية وفقا للمتغيرات الشخصية والوظيفية:

الجنس وسنوات الخدمة والمؤهل التعليمي والعمر والراتب والأمن الوظيفي وظروف العمل والعلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين والترقية والتقدم في العمل. (علي بن يحي. ش،2002 ،ص86-186)

أشارت النتائج إلى وجود علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي و مستوى الانتاجية، هذه العلاقة علاقة طردية، أي كلما زاد الرضا زادت الانتاجية، كما استنتج الباحث تأثر الانتاجية بمحيط العمل، أما الترقية فلا ترتبط بالكفاءة والإتقان في مصلحة الجمارك مما يعمل على تقليل حالات الرضا، وأظهرت النتائج أن الراتب الذي يتلقاه الموظفون غير مرضٍ، حيث احتل المرتبة الأخيرة وفقا لمقياس الرضا، كما أظهرت الدراسة عدم التزام الإدارة بالتأمين الصحي للموظفين، ومن نتائج هذه الدراسة كذا لك: وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس حيث يزداد الرضا عند الإناث، مع وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير السن بمعنى أنه كلما تقدم العمر قل الرضا، وهذا اهم ما جاءت بيه بعض الدراسات العربية السابقة، والتي تناولت هذا المتغير على بعض مختلف الفئات وباختلاف المنظمات، وكما تجدر الإشارة ايضاً الى بعض الدراسات الاجنبية، والتي ساهمت كذلك في اثراء هذا الموضوع، ومعرفة اسباب الرضا الوظيفي وعدم الرضا والعوامل المؤثرة فيه، مع ابراز اهم النتائج المتوسل اليها خلال الدراسة، ومن بين هذه الدراسات نجد: **(دراسة تايلورtaylor)(1967م)**: أجريت الدراسة على هيئة التدريس، في الجامعات الحكومية الأمريكية في تكساس وحاولت التعرف على العوامل البيئية، التي تخلق الرضا الوظيفي ، وتوصلت الدراسة إلى أن السياسات المنتهكة من طرف الإدارة هي أهم عامل وسبب لتحقيق الرضا الوظيفي لدى هيئة التدريس بالجامعات الأمريكية لولاية تكساس. ايضاً دراسة :

سكامبيل وستيد (Scamble, &steade) (1991)م : هدفت إلي معرفة الرضا الوظيفي ومتغيرات العمر والأجور، ومدة العمل، وبلغت عينة الدراسة (64) فرداً يشكلون فريقاً مهني بعمل في المكتبات المتخصصة ومركز الإعلام التربوي، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج، أهمها عدم وجود علاقة بين متغير السن أو الخبرة والرضا الوظيفي ، ووجود علاقة إيجابية بين الأجور والرضا الوظيفي. (فُؤادْ العاجز. 1996، ص8)

وهناك دراسة: **لبوي (LEBOYER) (1966)م**: حيث هدفت الدراسة إلى معرفة أسباب الرضا وعدم الرضا لدى العمال في القطاع الصحي ، وأجرى دراسته على 482 ممرضة، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك ثلاثة عوامل للرضا، وهي المظهر الاجتماعي ، والعلاقات الإنسانية ،ومساعدة المرضى ، وتساهم هذه العوامل في تحقيق الرضا بنسب متفاوتا.

لقد هدفت جميع هذه الدراسات السابقة، إلى دراسة مستوى الرضا الوظيفي، لكل فئة معينة من العمال، وذلك بربطه بمتغير أو عدة متغيرات، ولكن أغلبية الدراسات السابقة تربط الرضا الوظيفي بعوامل فيزيقية، تخص محيط العمل أو مادية (الأجور والمحفزات المادية الأخرى) ، كما أن هناك دراسات تربطه بعوامل ذاتية تخص العامل(تقدير الذات ، الاستقلالية، الحرية في انجاز العمل وفي اتخاذ القرار.. الخ) .

ويعود ربما هذا التوسع والتنوع في زوايا الدراسات، إلى أهمية موضوع الرضا الوظيفي كما ذكرنا سابقا ، وعليه فان تعدد زوايا النظر تمنح نظرة أوسع لنا، إذ أن هذه العوامل سيتم التطرق لها داخل الإطار الأوسع لدراستنا هذه، الا وهي دراسة الرضا الوظيفي لدا **عمال الإدماج**، وكما شهدنا ان هذه الفئة لم يخطر لها بال من قِبل الباحثين في مجال الدراسات السابقة، وفي شتى الميادين العلمية لم نجد أي دراسة ميدانية تربط بين متغير الرضا الوظيفي وخصائص هذه الفئة، حيث هناك جفاف وندرة تامة في تناول هذا الموضوع، مِن قَبلُ إنْ لم نقُول عَدمْ، وهذا يعتبر من بين الأسباب الرئيسية التي دفعتنا لتناول هذا الموضوع، ومما جعلت فينا دافعاً لإزالة **الستار** عن هؤلاء الفئة، من العمال (**عمال الإدماج**) بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، ومعرفة رضاهم من عدم رضاهم واستقرارهم في المنظمة. ومدى قبولهم (لبرنامج الإدماج) والملاحظ ان هذه الفئة العاملة عن طريق الادماج، يمارسون مهنتهم بصفة مؤقتة، حسب العقد المتفق عليه، حيث تختلف خصائص وشروط وصفات العمل لهؤلاء العمال المندمجين عن العمال الدائمين، وفي هذه النقطة بالتحديد استفدنا من الدراسات السابقة المتناولة حالياً، ودراسات أخرى بتوسيع المتغيرات الوسطية،

التي من الممكن أن تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي لدى عمال الإدماج، بجامعة قصدي مرباح ورقلة، ونظرا لجدة هذا الموضوع، الا اننا لم نجدد دراسات سابقة حوله، وذلك في حدود اطلاعنا وبحثنا، والدراسة التي تم الحصول عليها بعنوان: **سياسات التشغيل في الجزائر، عقود ما قبل التشغيل** كإجراء مؤقت ل:**(كوسه بوجمعة)**،

وعلى هذا الاساس، فقد تم اختيارهم واستهدافهم لإجراء البحث عليهم، لمعرفة واقع مستوى رضاهم الوظيفي، ومن هذا المنطلق واستناداً إلى ما سبق، جاءت الدراسة الحالية لتتناول: الرضا الوظيفي لدا عمال الادماج حاملي الشهادات، بكليات جامعة قاصدي مرباح ولاية ورقلة.

2)- إشكـــــالية البـــــحــث : تتجلى إشكالية البحث في التساؤل الرئيسي الاتي :

– ما مستوى الرضا الوظيفي لدى عمال الإدماج حاملي الشهادات بكليات جامعة قاصدي مرباح ورقلة ؟

3)- التساؤلات الفرعية لدراسة :

1- هل يختلف مستوى الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة عمال الإدماج باختلاف الجنس ؟

2- هل يختلف مستوى الرضا الوظيفي لدا عينة الدراسة عمال الإدماج باختلاف نوع الإدماج ؟

4)- فـــــرضــــيات الـــدراسة :

– مستوى الرضا الوظيفي لدا عمال الإدماج بجامعة قاصدي مرباح منخفض.

– يختلف مستوى الرضا الوظيفي لدا عينة الدراسة عمال الإدماج باختلاف الجنس.

– يختلف مستوى الرضا الوظيفي لدا عينة الدراسة عمال الإدماج باختلاف نوع الإدماج .

5)- أهـــــمية الـــــــدراسة :

تكمن أهمية الدراسة، في أهمية الموضوع الذي تتناوله، حيث أنها تسعى لدراسة الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال الإدماج حاملي الشهادات، بولاية ورقلة ولا شك أن هذا الموضوع ينطوي على أهمية كبيرة، سواء من الناحية النظرية أم الميدانية.

أ/ الأهــــمية النـــــظرية:

1- تكمن الأهمية في أنها تتناول أحد الموضوعات الهامة التي تثري الفكر النفسي، وهو الرضا الوظيفي لعينة عمال الإدماج، وإن تناولته الدراسات الأجنبية بالبحث والتجريب إلا أنه في البيئة العربية مازال في طور النمو والبحث، واختلاف نتائج الدراسات التي تناولت هذا المفهوم وهذا ما

يؤكد أن المفهوم مازال بحاجة إلى المزيد من الدراسات النظرية والميدانية التي تعمل على التحقق من أصالة المفهوم، والتأصيل النظري له.

2- ان القيام بمثل هذه الدراسة يعتبر كإضافة تساهم في اثراء الجانب العلمي وزيادة المعرفة لدى الباحث.

3- قلة البحوث والدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي لدا هذه العينة، وعدم وجود دراسة في البيئة الجزائرية جمعت بين متغير الدراسة الحالية وخصائص الفئة المستهدفة او بالأحرى المتغيرات الوسطية.

4- إثراء الدراسات والبحوث ذات العلاقة بالعمال (الإدماج) من زاويا الرضا عن العمل والاستقرار والولاء التنظيمي.

ب/ الأهـــمية المـــيدانية:

1- الكشف عن الواقع الفعلي لمستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة من خلال ما ستتوصل اليه الدراسة من نتائج البحث، وما سوف تطرحه من مقترحات و توصيات قد تستفيد منها جميع الاطراف الفاعلة في المنظمة في التعرف على مستويات الرضا الوظيفي لعمال الادماج حاملي الشهادات وانعكاساته على الأداء، مما يستدعي فهم النقائص والاختلالات ولفت الانتباه إلى أهمية الرضا الوظيفي في الرفع من أداء موظفي عمال الادماج في حياة المنظمة عامة وفي بقائها ونموها خاصة.

2- كما تكمن أهمية هذه الدراسة في جلب انتباه مسؤولي الهيئة المعنية ببرنامج الإدماج (مديرية وكالة التشغيل) و(مديرية النشاط الاجتماعي) حول موظفي الإدماج والعمل على تحقيق رغباتهم وتلبية مطالبهم.

3- ترشيد عملية اختيار أخصائيين نفسانيين رفقة هؤلاء العمال مما يساعد على رفع معنوياتهم ومداومة مهامهم بشكل فعال، ذلك لكسبهم الخبرة قبل الأجرة .

4- وأخيراً تكمن أهمية هذه الدراسة في فتح الطريق الميداني أمام دراسات أخرى للبحث أكثر في هذا الموضوع.

6)- أهـــــداف الـــــدراسة :

لأي بحث علمي أهداف يسعى إلى تحقيقها، وذلك لوجود مشكل أو غموض في موضوعا ما، ويهدف البحث العلمي إلى الكشف عن الحقائق أو البحث عنها أو تشخيص مشكل ما واعطائه

حلولا إن أمكن، سواء كان ذلك عن طريق بحوث أكاديمية أو غيرها من البحوث.وتهدف دراستنا الحالية إلى:

1- محاولة التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة (عمال الإدماج حامل الشهادات).

2- معرفة الأسباب والعوامل التي من شأنها أن تحقق رضا وظيفي لموظفي الإدماج.

3- التحقق من صحة الفرضيات المصاغة وذلك عن طريق النتائج المُوصَل إليها.

4- محاولة التعرف على بعض محددات الرضا الوظيفي لدا عاملي الإدماج .

5- معرفة الفروق المتعلقة بالرضا الوظيفي بين أفراد عينة الدراسة في ظل متغيرات: (الجنس، نوعية الادماج).

6- تقييم تواجد فئة عمال الادماج في الجزائر من زاوية علم النفس العمل والتنظيم بدراسة أهم مؤشر في العمل وهو الرضا الوظيفي.

7- محاولة معرفة نقاط الخلل وتشخيصيها مع وضع ابرز المقترحات واهم التوصيات حول هذا الموضوع.

7)- التـــــعاريف الإجـــــــــرائية :

1/-التعريف الإجرائي لرضا الوظيفي:

ويتمثل في رضا العامل في عمله، في إطار عقد الإدماج، اي عن منصب العمل الذي عين فيه، والأجر الذي يمنح له ، وكما يُعرَّف إجرائيا بدرجات الكلية التي يتحصل عليها عمال الإدماج حاملي الشهادات، بكليات جامعة قاصدي مرباح بـ ورقلة، وذلك من خلال بنود الاستبيان، والموزع من طرف الطالب للعينة المقصودة، وهذا لغرض جمع البيانات لدراسة الحالية بولاية ورقلة ، للموسم الدراسي 2018-2019.

مصطلاحات الدراسة :

2/- النشاط الاجتماعي:

هو نشاط متنوع، وله علاقة بجهاز المساعدة على الإدماج المهني، يساهم في إدماج اصحاب الشهادات الجامعية واصحاب شهادات التكوين المهني، وادماج اصحاب الثانوي فما اقل،

بولاية ورقلة، وعقد التوظيف لعمال الإدماج مدته، سنتين (02)، غير قابلة لتجديد، ويمنح مبلغ قدره (900دج).

3/- مديرية التشغيل:

هي مؤسسة وطنية خاصة بالشغل، وتعتبر كذلك جهاز للمساعدة على الإدماج المهني، تساهم في توظيف او إدماج حاملي الشهادات الجامعية والتكوين المهني للتقنين، بولاية ورقلة، وتحدد عقد الإدماج لهؤلاء الفئة، بمدة (03) سنوات قابلة لتجديد، وتمنح لموظف الإدماج، مبلغ قدره (1500دج).

8)- حــــــــدود ومـــجالات الــــدراسة :

أ) الحــدود المكانية:

- كليات جامعة قاصدي مرباح القطبين(1 و 2) بـ ورقلة.

ب) الحـدود الزمانية:

- تم إجراء هذه الدراسة خلال الموسم الدراسي (2019/2018) على كليات التعليم العالي بجامعة قاصدي مرباح بولاية ورقلة، بتاريخ :28 افريل الى غاية 16 جوان 2019.

ج) الحـدود البشرية:

- أجريت الدراسة على مجموعة من عمال الإدماج العاملين بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، إناث وذكور وللاتي تتراوح اعمارهم بين (28سنة الى31 سنة).

د) الأدوات المستعملة:

- إن البيانات التي عالجتها الدراسة والنتائج المتوصل إليها مصدرها أداة واحدة وهي: استبيان الرضا الوظيفي.

ملـخـص الـــفصـــل:

جاءا هذا الفصل كمدخل ونظرة شاملة للموضوع من خلال طرح مشكلة الدراسة وتساؤلاتها وفرضياتها وأهمية الدراسة وأهدافها والمفاهيم الإجرائية الخاصة بمتغيرات الدراسة، ثم تطرقنا إلى الحدود الزمنية والمكانية والبشرية للدراسة والأداة المستعملة في جمع البيانات الخاصة بهذه الدراسة.

الــفصل الـــثاني: مـاهية الـرضا الـوظيفي

- ✓ تـــــمـــهـيد

1) تـــعريفات مـختلفة لـــرضا الوظيفي
2) اهـــمـــية الـــرضا الـــــوظيفي
3) انـــواع الـــــرضا الـــــــوظيفي
4) شـــروط الشعور بالـــرضا الــوظيفي
5) مـــسببــات الـــرضا الــــوظــيفي
6) اســالـيب قـــياس الــرضا الــوظيفي
7) الــنظريات الــمفسرة لــرضا الوظيفي

خــــلاصـــة الــــــــفصل

تمـهـيد:

لقد اقرت البحوث والدراسات الحديثة، على أهمية الرضا الوظيفي كعامل، سواء بالنسبة للفرد أو للتنظيم، كما انه لا خلاف حول كونه مؤشرا هاما، عن الحالة العامة لسير العمل في التنظيم، هذا ما أدى إلى كون موضوع الرضا الوظيفي، لربما الموضوع الأكثر تناولا في علم النفس العمل والتنظيم، ولا يقلل هذا من شانه كونه موضوع مهم، بل ربما يزيده لارتباطه بعدة متغيرات، مرة كمتغير مستقل ومرة كمتغير تابع، ولفهم الموضوع أكثر سوف نتطرق في هذا الفصل، إلى مختلف المفاهيم المتعلقة بالرضا الوظيفي، وإبراز أهميته والتعرف على أهم العوامل التي من شأنها أن تؤثر على رضا العاملين، وعرض مختلف النظريات والتي اهتمت بتفسير الرضا الوظيفي.

1)- مـفهــوم الـــرضا الـــوظيفي :

– قبل التحدث عن الرضا الوظيفي وجب علينا الإشارة إلى نظرة عامة حول الرضا: يرى الكثير من المؤلفين العرب أن مفهوم الرضا قديم متأصل في تراثنا العربي الإسلامي حيث أشير إليه في القرآن الكريم والأحاديث النبوية الشريفة وكتابات المسلمين فيما بعد.

وحول هذا المفهوم يذكر" المشعان " أن الرضا هو ثمرة الجهد في الدنيا وغاية الحياة، وهو من أعلى مقامات المقربين ومنتهى الإحسان في العمل والمكافآت، والرضا المتبادل بين الخالق والمخلوق هو الفوز العظيم وهما ليس أمرين متضادين أو منفصلين، وإنما تقوم العلاقة بينهما على أساس أن أحدهما موجب للآخر وتحقيقهما قمة المقامات. (الشمعان عويد،1993،ص:31)

قال الله تعالى: " **يَا أَيَّتُهَا النَّفْسُ الْمُطْمَئِنَّةُ * ارْجِعِي إِلَى رَبِّكِ رَاضِيَةً مَرْضِيَّةً**"

(سورة الفجر، الآية،27و28)

2-1) التعريف الاصطلاحي للرضا الوظيفي :

تنوعت وجهات نظر الباحثين في تحديدهم لمفهوم الرضا الوظيفي كما يقترب هذا المصطلح من مفاهيم عدة تشترك معه في الكثير من الخصائص، ومن خلالها لاحظنا وجود كم كبير من التعريفات أعطيت لمفهوم الرضا الوظيفي وسنستعرض فيما يلي بعض هذه التعريفات:

– يقصد **بالرضا الوظيفي** مجموعة الاتجاهات التي يحملها العاملين نحو وظائفهم في المنظمة.
ويدل الرضا على توافق الفرد مع وظيفته. (سامر جلدة، 2009،ص:94)

- ففي عام 1935 عرف "**هوباك**" الرضا الوظيفي بانه عبارة عن مجموعة الاهتمام بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تسهم متضافرة في خلق الوضع الذي يرضي به الفرد.
- – بينما اتفق كلا من "**ما سلو**" و "**بوتر**" على ان الرضا الوظيفي هو رهن بإشباع الحاجات السيكولوجية.
- و نجد ان "**هيزبرج**" قد اكد على ضرورة اهمية التمييز بين العوامل الدافعة و هي الخاصة بمحيط العمل البيئة و التي تؤثر على الرضا الوظيفي، و خلق إلى ان اسباب الرضا تختلف عن اسباب عدم الرضا.
- اشار "**بلاتر**" إلى ان درجة التكنولوجية المستخدمة لها تأثير ملموس على درجة الرضا الوظيفي. (محمد سعيد سلطانْ، 2003، ص:194-195)

- أما " **سوبر** " فانه يرى الرضا الوظيفي عبارة عن قدرة الفرد العامل على استخدام قدارته ومؤهلاته في العمل بما توفره له المؤسسة من منافذ ، كما يتوقف أيضا على موقعه العلمي وطريقه الحياة التي يستطيع بها أن يلعب الدور الذي يتماشى معه.(مرجع السابق، ص:196)
- فيما يعرفه" **لعديلي**" فقد وصف الرضا بأنه الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات عن العمل نفسه وبيئة العمل، مع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل ولمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية. (محمود سمايلي،2007، ص:97)
- أما "**عبد الفتاح دويدار**" فيعرف الرضا الوظيفي بأنه، مجموعة المشاعر الوجدانية التي يشعر بيها الفرد نحو عمله الذي يشغله حاليا، وهذه المشاعر قد تكون سلبية أو إيجابية التي تعبر عن مدى الإشباع، الذي يتصور الفرد أنه سوف يحققه من عمله. (عبدالفتاح دويدار، 1995، ص:45)
- فيما يعرفه "**أحمد صقر عاشور**" بأنه مستوى الإشباع الذي يحصل عليه الفرد من العناصر والجوانب المتعلقة بالعمل نتيجة المشاعر الوجدانية التي تحدث لدى الفرد اتجاه عمله.

ويقدم أحمد صقر عاشور نموذجاً للرضا الوظيفي بالشكل التالي :

الرضـــــا عن العمـــل

الرضـا عـن الاجـر	الرضـا عـن العمل	الرضـا عـن فـرص الترقية	الرضـا عـن الزمـلاء	الرضـا عـن الـقيادة والاشراف

الشكل رقم:**01** – يوضح نموذج عن الرضا الوظيفي.

(أحمد صقرعاشور،1997،ص:140)

تـعقيب:

لقد شهدنا من خلال عرضنا لهذه التعاريف حول مفهوم الرضا الوظيفي، أن جُلاَّها ربطت الرضا الوظيفي بما يشعر به الفرد اتجاه وظيفته أو عمله، ولتعريف الرضا الوظيفي تم استخدام مفاهيم ومصطلحات علم النفس، فكل هذه التعريفات تنظر الى الرضا الوظيفي بأنه حالة شعورية نفسية. إذن يمكن تعريف الرضا الوظيفي بأنه حالة شعورية خاصة بكل فرد اتجاه عمله والبيئة المحيطة به، سواء كانه هذا الشعور إيجابياً أو سلبياً.

2)- أهـمية الـرضـا الـــوظيفي :

ان رضا العامل على عمله يؤدي إلى سعادته و حبه لعمله، و شعوره بقيمة ذاته كعنصر نافع في مجتمع يستطيع ان يساهم فيه في تقديم خدمات كثيرة تؤدي إلى تقدم المجتمع و- يعبر الرضا عن العمل للعاملين تعبيرا صادقا عن نوع العلاقات السائدة في المؤسسة اي نوع المناخ السائد بها، وكما يعتبر الاساس الاول لتحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للفرد، كما له علاقة هامة بصحته النفسية، فوضع العامل في العمل الذي يلائمه ومنحه حقوقه الكاملة يساعده على ثقته بنفسه و رفع معنوياته ، وهذا مما يؤدي إلى رضاه و- سعادته وبالتالي سيكون اكثر استعداداً للتفاهم مع الغير و التعاون معهم، كما يفيد الرضا عن العمل في زيادة الانتاج و النجاح في المؤسسة و في تحسين العلاقات الانسانية، حيث يعتبر الفرد الأساس الذي تقوم عليه المنظمات والمؤسسات لكونه القوة المحركة والقاطرة الحقيقية في أي تنظيم ومصدر كل الطاقات، فهو الذي يحدد ويرسم الأهداف والسياسات- ويضع الخطط والبرامج، ويتحمل تدبير الإمكانيات اللازمة وتوجيه وترشيد استخداماتها بما يعود على التنظيم بالفائدة المستهدفة.

لذا فالاهتمام بالأفراد يتوجب توفير جميع العوامل والأسباب التي تساعدهم على تحقيق واشباع رغباتهم في العمل فإذا كان من السهل على المنظمة توفير الموارد المادية، فإنه يصعب عليها الحصول الحفاظ على الموارد البشرية الراغبة في العمل والإنتاج فإلى جانب هذه العوامل نذكر بعض الأسباب الأخرى التي تجعل الرضا الوظيفي ذو اهمية كبيرة، منها ما يلي:

(محمود سمايلي، 2007،ص:93)

- ✓ يساهم الرضا الوظيفي في تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي لمفرد الذي يؤدي إلى النجاح في عمله.

- ✓ فهم دوافع العاملين في أعمالهم ورضاهم الوظيفي يساعد الإدارة على تصميم بيئة عمل تساعد على الاستغلال الأمثل لطاقة العمالية والتغلب على مشاعر السخط والاستياء لديهم.
- ✓ تنمية الموارد البشرية وتعزيز ولائها للمنظمة وشعورها بالمسؤولية عن طريق زيادة المشاعر الإنسانية السعيدة في مختلف الأعمال.
- ✓ تحقيق الرضا الوظيفي يساهم في الحفاظ على جدية ومثابرة العامل، وسلامة صحته العضوية والعقلية.
- ✓ ادراك قيمة الرضا الوظيفي، يمكن الإدارة من معرفة نفسها من خلال أراء العاملين والتعرف على مشاعرهم واتجاهاتهم نحوها، والتعرف على مستوى الضغوط المهنية التي يصادفونها في أعمالهم، فيما يساعدها على وضع حلول مناسبة لمثل هذه المشاكل.

3)- أنــواع الـرضا الــوظيفي:

يمكن تقسيم الرضا الوظيفي إلى رضا وظيفي كلي ورضا وظيفي جزئي كمايلي :

3-1)- الـرضا الكلي:

يمثل رضا العامل عن جميع جوانب ومكونات العمل، وهنا يكون الموظف قد وصل لأقصى درجات الرضا عن عمله، ولكن ليس من الضروري أن تتوفر في هذا العمل كل عناصر الرضا التي سبق ذكرها ، لأن هذا يتوقف على طبيعة الموظف نفسه، فهو ربما لا يعتبر جميع تلك العناصر مهمة، بالتالي الموظف وحده من يستطيع أن يحدد تلك العناصر التي تتوافق معه.

3-2)- الـرضا الجزئي:

يمثل شعور العامل الوجداني عن بعض أجزاء ومكونات العمل، هنا يكون الموظف قد وصل لدرجة رضا كافية عن بعض جوانب العمل، وبالتالي اكتفى بها أو ربما لازال الاستياء موجودًا لكنه لازال يؤدي أعماله . (ظريف شوقي، ص:221-222)

4)- الـشروط الـواجب توفرها للشعور بالرضا عن العمل:

يجب ان تكون الحاجة إلى الشعور بالرضا متجددة و مستمرة لأنه ما إن تتحقق الحاجة الا وقد يكون الشعور بالرضا:

- ✓اللامركزية في العمل و توزيع نطاقه إذْ أن من الضروري أن لا تنحصر مهام العامل في المركز الذي يشغله، بل تتعداه لتشمل مهام اخرى.

✓اشتراك العمال في حل المشاكل، و هذا الشرط مهم كون العمال يشعرون بتقدير ذاتهم و حاجة الادارة اليهم.

✓تحسين ظروف العمال المحيطة. (الانارة، الهدوء، و التهوية...).

✓توفير نوع من التنسيق بين العمال في جو العمل، لأنه تم التأكيد على دور العلاقات الانسانية في كل مكان العمل.

✓ترك تحديد مستوى العمال انفسهم بدلا من فرضه من قبل الادارة بمستوى واحد طوال ساعات العمل. (على العسكر، 1981،ص:102)

5)- مسببات الرضا الوظيفي:

يرى معظم الباحثين أن تعدد مفهوم الرضا يؤدي حتما إلى تعدد العوامل المؤثرة فيه، التي ترجع فالأساس الى التباين الموجود في اتجاهات وميول الأفراد بحيث هناك من يرجعها إلى عوامل تتعلق بالفرد نفسه، فيما يرجعها آخرون إلى البيئة الخارجية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية المحيطة بها. وعليه فلا غرابة أن نعثر تحت هذا العنوان على تقسيمات عدة لعوامل ومسببات الرضا الوظيفي يمكن إيجازها فيما يلي: (غزيل العيسي،1995،ص:22)

*عوامل ذاتية متعلقة بالفرد ذاته.

*عوامل مرتبطة بالوظيفة ومحتواها وصعوباتها وطرق أدائها.

*عوامل تنظيمية تتعلق بالتنظيم (المؤسسة).

*عوامل مرتبطة بالعلاقات بين العاملين.

*عوامل بيئية خارج التنظيم.

- ونحن في دراستنا الحالية نعتمد تقسيما يقسم هذه العوامل إلى قسمين هما:

•عوامل ذاتية: متعلقة بالفرد العامل (المورد البشري).

•عوامل تنظيمية متعلقة بالعمل في حد ذاته.

5-1)- عوامل ذاتية متعلقة بالفرد العامل:

5-1-1)- الــعمر:

أظهرت الد راسات المختلفة وجود علاقة طردية بين مستوى الرضا الوظيفي وعمر المورد البشري، فكلما زادت سنوات العمل زاد الرضا الوظيفي ، ويمكن تفسيره حسب" شاويش "أن طموحات المورد البشري في بداية العمر المهني تكون مرتفعة وبالتالي لا يشبع العمل هذه الطموحات والحاجيات، ومع تقدم السن يصبح الفرد العامل أكثر واقعية في الطموح فيزيد رضاه الوظيفي. (شاويش مصطفى نجيب، 2005،ص:113)

5-2-2)- الجــنس :

أغلب الدراسات تشير إلى اختلافات قليلة بين الرجال والنساء في مستوى الرضا الوظيفي وحسب" **العطية** "فان ذلك يعود إلى عدم وجود اختلافات أساسية بين الرجال والنساء في العمل، ومن بين العوامل التي بينت الدراسات أن لها تأثير على الرضا الوظيفي بين الجنسين هو وجود الأطفال في سن المدرسة ، حيث تفضل الأمهات في هذه الحالة العمل الجزئي والقيام بالواجبات المنزلية تجاه الأبناء. (العطية ماجدة، 2003، ص:44)

5-1-3)- القدرات الفردية:

يقصد بالقدرة " طاقة الفرد لأداء العديد من المهام والأعمال، ومعروف أن القدرات الفردية تختلف من فرد إلى آخر، ومن بين القدرات التي يعتد بها في الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي نجد القدرات التالية:

أ/- سنوات الخبرة:

تعرف سنوات الخبرة على أنها " الفترة الزمنية للبقاء في عمل معين، وقد توصلت دراسات إلى عدم وجود علاقة بين متغيري الخبرة والرضا الوظيفي ، بينما بينت نتائج دراسات أخرى إلى وجود علاق ذات دلالة إحصائية بين متغيري الخبرة المهنية والرضا الوظيفي فهناك من الدراسات من توصلت إلى أن العلاقة بينهما طريدة فكلما زادت سنوات الخبرة زاد الرضا الوظيفي، بينما دراسات أخرى أرجعت العلاقة أنه كلما زادت سنوات الخبرة كان الموظف أكثر تمكنا واتقانا للعمل. (مرجع سابق ذكره، ص:109)

ب/- القيم والاتجاهات:

تلعب دوراً أساسيا في توجيه وتحديد السلوك الإنساني ، ويختلف الأفراد في القيم التي يؤمنون بها وفقا لعدة متغيرات، فالبعض يؤمن بقيمة المال والبعض بقيمة المكانة الاجتماعية ،و- الآخر بقيم خدمة المجتمع وهكذا. ويمكن تحديد مفهوم الاتجاهات بأنها مشاعر الفرد نحو المواضع والأشياء والأشخاص ، ويمكن أن تكون إيجابية كما يمكن أن تكون سلبية ، وتلعب الاتجاهات دور أساسي في بناء السلوك التنظيمي للفر وللجماعة على حد سواء ، والتأثير عليه بصور مختلفة، وفي هذا الإطار يمكن اعتبار الرضا الوظيفي اتجاه الفرد نحو عمله.

(محمود خضير كاظم، 2002، ص:80)

ج/- المكانة الاجتماعية والرضا الوظيفي:

من المتوقع أن الموارد البشرية التي ترتفع لديها المكانة الاجتماعية تكون أقل رضا من تلك التي تحضا بمكانة اجتماعية متواضعة، فعندما نكون أمام موارد بشرية من مكانة اجتماعية عالية فإن ذلك يخلق لديها ثقافة ومكانة قد تصبح معها أكثر مشروطيه ومطالبة بظروف عمل جيدة، فرص ترقية أكبر...الخ، وهو ما يعني انخفاض رضاها الوظيفي.

د/- الرضا عن الحياة والرضا الوظيفي:

من المتوقع أن الموارد البشرية الراضية عن حياتها الاجتماعية عموما وحياتها العائلية والزوجية خصوصا عادة ما تنقل هذا الشعور إلى عملها، والعكس صحيح بالنسبة للموارد البشرية الغير راضية عن حياتها الاجتماعية، حيث تنتقل مشاعر الاستياء إلى عملها.

(ناصر محمد لعديلي،1982، ص: 72)

5-2)- عوامل تنظيمية متعلقة بالعمل في حد ذاته والبيئة:

أ/- العوامل البيئية والرضا الوظيفي:

تتعلق هذه العوامل بالبيئة ودورها في التأثير في الموظف ورضاه عن وظيفته، فقدرة الموظف على التكيف مع وظيفته واندماجه فيها تعتبر من العوامل المحددة لرضاه الوظيفي، وتلعب انتماءات العاملين إلى الريف أو إلى المدينة دوراً واضحاً في تكيفهم و اندماجهم في العمل، كما أن نظرة المجتمع للوظيفة ومركز شاغلها تؤثر في درجة الرضا الوظيفي للموظف.

(السالم، سالم محمد، 1998، ص:23)

ب/- العوائد والرضا الوظيفي:

تشير العوائد لمختلف القيم المادية (الأجر، العلاوات...الخ) وغير مادية (التقدير والاحترام والتكريميات.. الخ) التي يتحصل عليها المورد البشري من خلال تأديتها لمهام وظيفته، ويزداد شعور المورد البشري بالرضا الوظيفي كلما أدرك بأن هذه العوائد تلبي تطلعاته ويراعى فيها مبدأ العدالة، وإذا تأملنا وجدنا أن كل المدارس تناولت تأثير المكافآت والعوائد المادية بالخصوص على درجة الرضا الوظيفي للمورد البشري ،وتعود هذه الأهمية للحوافز لكونها وسيلة لإشباع مختلف الرغبات الخاصة بالعمال. (أحمد صقر عاشور، 1997،ص:146)

ج/- فرص الترقية والرضا الوظيفي:

تشير نتائج الدراسات إلى أن هناك علاقة طردية بين توفر فرص الترقية وبين الرضا، حيث يرى"**فكثور فروم**" **(Victor Vroom)** أن العامل المحدد لأثر فرص الترقية على الرضا -الوظيفي هو توقعات المورد البشري عن هذه الفرص، فكلما كان توقع أو طموح المورد البشري للترقية أكبر من ما هو متاح فعلا، كلما قل مستوى رضاه الوظيفي والعكس صحيح. (نفس المرجع السابق، ص: 146-147)

د/- جماعات العمل والرضا الوظيفي:

تشير الدراسات إلى أنه في الحالة التي يكون فيها هناك تماسك وتضامن ما بين أعضاء الجماعة فإن ذلك يؤدي إلى زيادة مستوى شعور أعضاءها بالرضا الوظيفي، والعكس صحيح في حالة وجود صراع وعدم ثقة وتعاون أعضاء الجماعة.

هـ/- العـلاقة مــع الـــرؤساء:

أشارت العديد من الدراسات إلى وجود علاقة دالة إحصائيا بين نمط الإشراف والرضا الوظيفي، ففي دراسة أجريت بجامعة" ميتشغان "بالولايات المتحدة الأمريكية ، بينت ان العمال الذين يعملون مع مشرف يوليهم اهتمامه Employee-oriented supervision أكثر رضا وظيفي من العمال الذين يعملون مع مشرف يهتم فقط بالمنتوج .

(عاشور أحمد صقر،1995، ص:117)

5-3)- تــعقيب:

ان من خلال هذا العنصر لاحظنا العديد من العوامل التي تحقق الرضا الوظيفي، الا انها تختلف حسب طبيعتها وحسب وجهة نظر الباحثين والمفكرين، فهناك من يردها الى انها ذاتية مصدرها الفرد، وهناك من يرجعها الى ان مصدرها خارجي يتعلق بالمنظمة والبيئة المحيطة، وهذا ما اثبتته بعض الدراسات من حيث اثرها على الفرد وادائه ورضاه عن العمل، ولكن لا يتوقف التأثير عند هذه العوامل وفقط بل يمتد إلى عوامل اخرى من بينيها العوامل المادية على سبيل المثال .

6)- اساليب قيـــاس الـرضا الـوظيفي:

بالرغم من أهمية الرضا الوظيفي إلاّ أنّ كثير من المنظمات لم تستخدم أساليب دقيقة للتعرف على مشاعر العاملين ورضاهم اتجاه العمل، وتقتصر هذه الأساليب عادة على مجرد سماع رأي على الرؤساء في العمل على مرؤوسهم.

ويمكن حصر الأساليب المستخدمة في الوقت الحاضر في نوعين الأولى هي موضوعية والثانية ذاتية:

6-1)- المقاييس الموضوعيـة: يعتبر متغيرا (الغياب) و(ترك الخدمة) مؤشران على مستوى رضا العاملين في المنظمة وسنعرض الآن كيفية قياس كل هذين المتغيرين:

أ/- الــغيـاب: تعتبر درجة انتظام الفرد في عمله، أو بعبارة أخرى نسبة أو معدل غيابه مؤشرا يمكن استخدامه للتعرف على درجة الرضا العام للفرد عن عمله، فلا شك أن الفرد الراضي عن عمله يكون أكثر ارتباطا بهذا العمل، وأكثر حرصا على الحضور إلى عمله عن آخر يشعر بالاستياء تجاه العمل. وليس معنى هذا أن كل حالات الغياب تمثل حالات استياء تجاه العمل فهناك حالات غياب لا يمكن تجنبها لرجوعها إلى ظروف طارئة لا يمكن للفرد التحكم فيها، مثل المرض والحوادث، والظروف العائلية القاهرة وغيرها من الأسباب القاهرة والمشروعة التي لا تعكس بالضرورة درجة ارتباط الفرد بعمله. لكن هناك حالات من الغياب لا ترجع إلى ظرف طارئة بقدر ما تعكس مشاعر الفرد تجاه عمله ودرجة حرصه على التواجد بمكان عمله، لذلك فإن احتفاظ المنظمة بسجلات عن الحضور والغياب بالنسبة لكل فرد وكل مجموعة عمل أو قسم فيما تتيح لها تتبع معدلات الحضور والغياب واكتشاف أي ظاهرات إخلال تستدعي الدراسة والعلاج.

ورغم أنه لا توجد طريقة موحدة ومتفق عليها لقياس معدل الغياب، إلا أنه يمكننا الاسترشاد بالطريقة التي اقترحتها وزارة العدل الأمريكية، ويحسب معدل الغياب وفق هذه الطريقة الاتية:

$$\text{معدل الغياب خلال فترة معينة} = \frac{\text{مجموع أيام غياب الأفراد}}{\text{متوسط عدد الأفراد العاملين} \times \text{عدد أيام العمل}} \times 100$$

ويحسب مجموع أيام الغياب بجمع أيام الغياب لجميع الأفراد العاملين أما متوسط عدد الأفراد العاملين فيمكن الحصول عليه بأخذ متوسط عدد العاملين(فيمكن الحصول) في أول فترة وعدد العاملين في آخر الفترة وتمثل عدد أيام العمل في المعادلة عدد الأيام التي عملت فيها المنظمة أي باستبعاد أيام العطلات الأسبوعية و العطلات الرسمية التي لم تعمل فيها المنظمة.

(أحمد صقر عاشور، 1997، ص:405-408)

وبتطبيق المعادلة السابقة على منظمة كان متوسّط عدد العاملين فيها خلال شهر=2000 عامل, وكان عدد أيّام العمل خلال شهر =25 يوم, ومجموع أيّام الغياب للأفراد خلال نفس الشهر=900 مرّة, فإنّ معدّل الغياب يحسب كما يلي:

معدّل الغياب = [900 / (2000 × 25)] = 1,8

<u>ب/- ترك الخدمة:</u> يمكن استخدام حالات ترك الخدمة التي تتم بمبادرة الفرد(استقالته) كمؤشر لدرجة الرضا العام عن العمل التي تسود بين أفراد القوى العاملة، فلا شك أن بقاء الفرد في وظيفته تعتبر مؤشرا هاما لارتباطه بهذه الوظيفة وولائه لها، أي رضاه عن العمل، وعليه فإن البيانات الخاصة بترك الخدمة الاختياري يمكن استخدامها لتقييم فعالية مختلف البرامج من زاوية تأثير هذه البرامج على الرضا.

ويحسب معدل ترك الخدمة على أساس عدد حالات ترك الخدمة الاختياري مقسوما على إجمالي عدد العاملين في منتصف الفترة التي يحسب لها المعدل كالاتي:

$$\text{معدل ترك الخدمة خلال فترة معينة} = \frac{\text{عدد حالات ترك الخدمة خلال الفترة}}{\text{إجماليا عدد العاملين في منتصف الفترة}} \times 100$$

ففي إحدى المنظمات كان عدد حالات ترك الخدمة خلال 09 أشهر هو 50 حالة, وكان إجمالي عدد العاملين خلال منتصف هذه المدّة هو 800 عامل, فإنّ معدّل ترك الخدمة يكون كالآتي:

معدّل ترك الخدمة = [50 / (800)] × 100 = 6,25

(مصطفى عشوي،1992، ص:37−40)

2−6)− المقاييس الذاتية لرضا:

تقوم المقاييس الذاتية على تصميم قائمة تتضمن أسئلة توجه إلى الأفراد العاملين بالمنظمة وتحاول هذه الأسئلة الحصول على تقرير من جانب الأفراد عن درجة رضاهم عن العمل ومن الطرق التي يمكن أن تستخدم كأساليب لقياس الرضا، فيمكننا أن نميز بين (04) أربعة طرق رئيسية نتعرض لها فيما يلي: (د. راوية حسن،2002، ص: 180)

أ/− طريقة التدريج التجميعي لـ: "ليكرث" :

في سنة 1932 نشر " **ليكرث** " موضوعا تحت عنوان " **تقنية قياس الاتجاهات** " وذلك في مجلة " **أرشيف علم النفس**" اقترح فيه أسلوبا جديدا يعتمد على مقياس الفئات المتساوية. يعتمد هذا الأسلوب عند قياس أي اتجاه نحو موضوع ما على وضع عبارات تصف الاتجاه نحو الموضوع المراد دراسته وتتبع كل عبارة بخمسة أراء وذلك على الشكل الاتي:

* لا ينبغي فرض تحديد النسل بقانون

1- موافق جدا

2- موافق

3- بدون رأي

4- معارض

5- معارض جدا

1 2 3 4 5

5	4	3	2	1
موافق جدا	موافق	بدون رأي(محايد)	معارض	معارض جدا

شكل رقم (02): تقنية قياس الاتجاهات لـ: ليكرت

ولا يخفى بأنّ قياس اتجاه ما، لا يتم بعبارة واحدة بل يعمد الباحثون لبناء مقياس وفق منهجية معينة يراعى فيها ما يسمى بتحليل الفقرات أو البنود بحيث يختار الباحث العبارات (الفقرات) التي تعطي الإجابات المميزة ويستبعد الفقرات الغير مميزة كما يعمد الباحث إلى دراسة مدى ثبات وصدق مقياسه وذلك بتقنيات معروفة في مختلف كتب الإحصاء والمنهجية، والمهم أن يحتوي المقياس المصمم وفق تقنية ليكرث على عبارات صممت بصيغة الإيجاب وعبارات أخرى مصممة بصيغة السلب بحيث تكون العبارات متوازية نوعا ما.

ويحسب الاتّجاه بجمع كل النقاط من مختلف **الآراء** التي يعطيها الشخص المفحوص لمجموع العبارات التي تقيس الاتجاه، ولإجراء هذا الحساب ينبغي أن يميز الباحث بين النقاط العالية التي قد تدل على اتجاه ايجابي و النقاط العالية أيضا التي قد تدل على اتجاه سلبي وذلك راجع إلى صيغة العبارات الموجبة والسالبة التي تقيس الاتجاه كما يوضح ذلك المثال.

(أ)- لا ينبغي تنظيم النسل بقانون

1- موافق جدا

2- موافق

3- بدون رأي

4- معارض

5- معارض جدا

(ب)- يجب تنظيم النسل باستعمال كل الوسائل

1- موافق

2- موافق جدا

3- بدون رأي

4- معارض

5- معارض جدا

(ج)- إن تنظيم النسل تدخل في الحرية الفردية

1- موافق جدا

2- موافق

3- بدون رأي

4- معارض

5- معارض جدا

(د)- ليس تنظيم النسل إلا ترقية للفرد والمجتمع

1- موافق جدا

2- موافق

3- بدون رأي

4- معارض

5- معارض جدا

إن المتمعّن في هذه الفقرات يدرك في الحال بأنه لا يمكن لشخص ذو اتجاه إيجابي نحو تنظيم النسل أي يختار الأرقام الأولى في كل هذه العبارات بل يختار الفقرتين(ب) و(د) ويجيب بالموافقة القوية أو بالموافقة فقط، ويجيب بالمعارضة الشديدة أو بالمعارضة فقط بالفقرتين (أ) و(ج)، وباختصار، فإن استعمال مقياس ليكرث يتبع الخطوات التالية:

1- بناء مقياس ما يحتوى على عبارات مختارة صمم بعضها بصيغة الإيجاب وبعضها الآخر بصيغة السلب بحيث تتبع كل عبارة بخمسة " **أراء**" متراوحة بين الموافقة القوية والمعارضة الشديدة.

2- اختيار عينة لإجراء البحث وجمع الإيجابيات المختلفة

3-جمع كل النقاط لمجموع العبارات والأفراد المكونين للعينة.

4- فحص انسجام نسق الإجابة لكل عبارة ومقارنة ذلك بمجموع النقاط المتحصل عليها.

5- استبعاد العبارات غير منسجمة مع مجموع العبارات الأخرى.

6- تحديد العبارات (الأساسية) النهائية للمقياس وإعادة حساب مجموع النقاط التي يحصل عليها أفراد العينة بعد استبعاد العبارات الغير ملائمة، وللقيام بمهمة اختيار العبارات الملائمة والمنسجمة

ينبغي للباحث أن يكون ملما بتقنية تحليل الفقرات وبحساب ثبات وصدق الاختيارات، وشروط القياس بصفة عامة. (محمد سعيد سلطان، 2002، ص: 198)

وتوجد ثلاث طرق أخرى يمكن لها قياس الرضا عن العمل:

ب/- معدّلات القياس و الردّ على الأسئلة:

وهي من أكثر الطرق المستخدمة لقياس الرضا عن العمل وتستخدم معدلات القياس الكاملة وفيما يقوم الأفراد بإجابة الأسئلة التي تسمح بتسجيل ردود فعلهم عن العمل، ومن أشهر المعدلات:

-الأجندة الوصفية عن العمل:

والأسئلة تتناول بها خمسة جوانب مختلفة في العمل نفسه-الأجر- فرص الترقية-الإشراف- الزملاء.

- طريقة قائمة استقصاء جامعة مينوستا لقياس الرضا(MScheduleQ) :

وهي تستخدم طرق مختلفة، حيث يكمل الأفراد معدل القياس هذا إلى الحد الذي يكونوا إمّا راضين أو غير راضين عن جوانب مختلفة عن عملهم (أجرهم- فرص التقدم فيه)، وهاتان الطريقتان ترتكزان على جوانب متعددة ومختلفة من الرضا عن العمل، وهناك مقاييس أخرى تركز على جانب أو عدد من الجوانب في العمل، مثل قائمة استقصاء الرضا عن الأجر الذي يهتم بالحالات النفسية تجاه العوامل المختلفة لجوانب أنظمة الأجور ويوفر PSQ قياسات مختلفة عن هذه العوامل النقدية. (مصطفى عشوي، مرجع سبق ذكره، ص 37 - 40.)

ج/- المقابلات الشخصية (مقابلات المواجهة):

يتضمن مقابلة العاملين وجها لوجه عن طريق إعطاء الأسئلة للعمال بنظام معين لتسجيل إجابتهم، وفي تلك الطريقة يمكن معرفة أسباب الحالات النفسية المصاحبة للعمل، وتتم مقابلة المواجهة في بيئة يشعر فيها العمال بحرية في الكلام، وبهذا تتم أول خطوة تجاه تصحيح أو محو المشاكل، وتكون مقابلة المواجهة (أي نوع من القياس الفردي) ناجحة إذا أجاب الأفراد بأمانة وبالتالي يكونون قادرين على التقرير الدقيق لمشاعرهم في ظل حماية الإدارة لاستجابتهم وحقهم في الخصوصية. (د. محمد بن سلطان, مرجع سابق, ص: 198, 199)

د/- اسلـــوب الاحداث الحرجة:

وهو أسلوب أو إجراء أخر يمكن من خلاله قياس وتقييم رضا الفرد عن عمله وهنا يصف الفرد بعض الأحداث المرتبطة بعمله والتي حققت له الرضا أو عدم الرضا. ثم يتم اختيار وفحص الإجابات لاكتشاف عوامل ومسببات الرضا أو عدم الرضا.

هـ/- تـــغييرات الـــوجه:

وضعه (كونن 1955) و يتكون من ستة رسومات تمثل تغييرات مختلفة للوجه تتراوح من حالة ابتهاج إلى حاجة عبوس و يطلب وضع علامة امام الذي يعبر عن كيفية شعوره نحو عمله. (مزياني الوناس،2001، ص:79)

تعقيب على مقاييس الرضا الوظيفي:

نلاحظ عدة اساليب دقيقة حصرت ضمن نوعين من المقاييس، موضوعية و ذاتية، ، وكان الهدف منها هو الدقة في التعرف على مستوى الرضا ودرجة ما يتمتع بها الأفراد من ارتباط بالعمل، والأسباب الكامنة وراء عدم الارتباط.

7)- النظريات المفسرة لـرضا الـوظيفي:

توجد عدة نظريات تحلل وتفسر ظاهرة الرضا وعدم الرضا الوظيفي، ومن بين هده النظريات ما هو كلاسيكي ومنها ما تتعلق بالاتجاهات الحديثة ، وتجدر الإشارة إلى وجود علاقة وطيدة بين الرضا والتحفيز لدا تعد النظريات التي تناولت موضوع الدافعية والحوافز نظريات مفسرة للرضا الوظيفي حيث أن كلا من الرضا الوظيفي والحوافز و الدوافع تعتبر عملية واحدة متداخلة الأبعاد لارتباطها جميعا بمشاعر العامل وميوله وتوقعاته ، و مما لاشك فيه ان هذه النظريات قد ارست مبادئ هامة و اساليب فنية وافكارا ترتكز على تأملات فكرية راسخة و فروض علمية ونتائج قد نجحت حينما وضعت في مجال التجربة، ونظرا لأهمية هذه النظريات وفائدتها الدراسية سنقوم باستعراض اهم هذه النظريات على النحو التالي: (محمد علي محمد،1991، ص:131)

7-1)- النظريات الكلاسيكية لرضا الوظيفية:

7-1-1)- نظريات فريدريك تايلور(1911م):

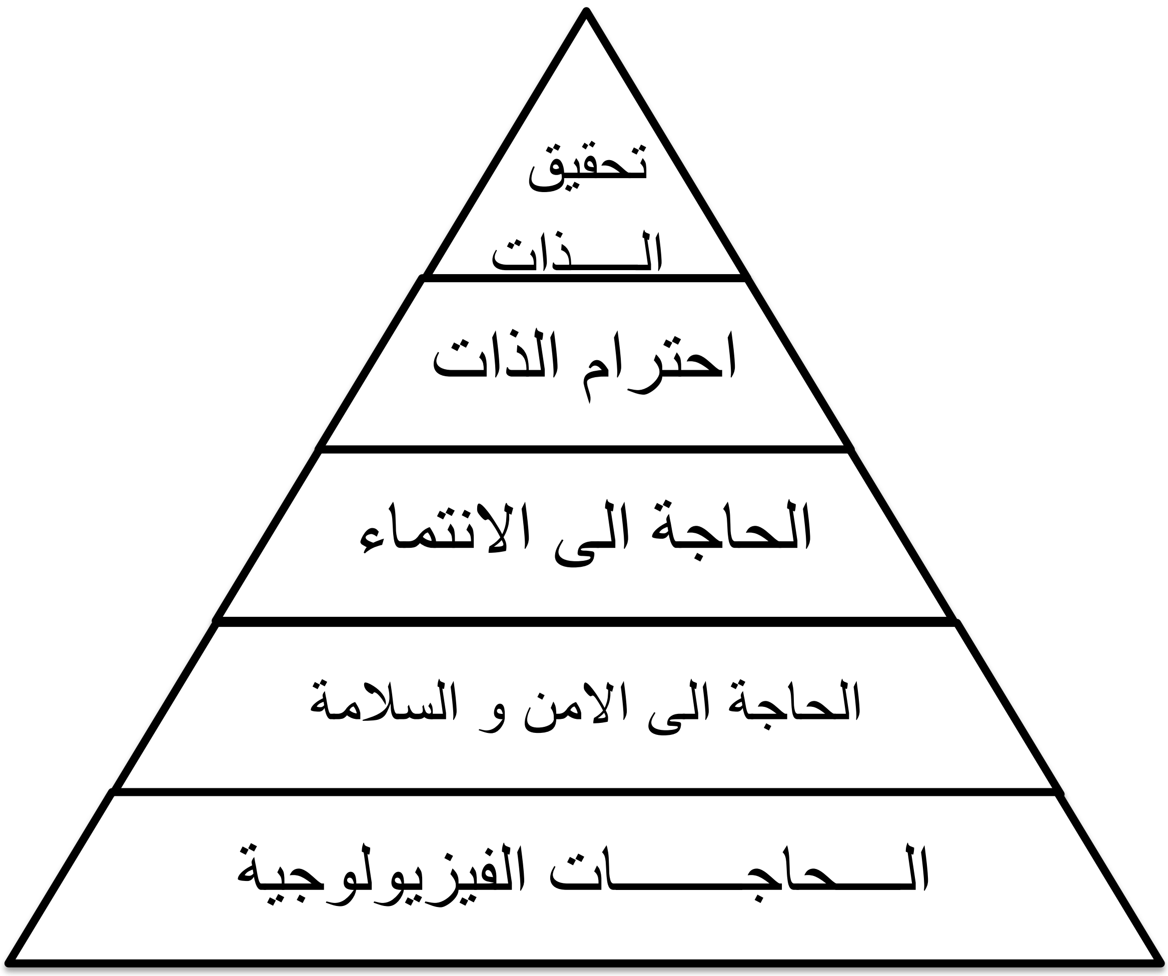
كان الهدف الأساسي لأفكار تايلور، جعل المنظمات أكثر فعالية وتحسين ورفع الإنتاج ،وقد أكدا تايلور على أهمية عنصر المكافأة المادية وخاصة الأجر، وقد حددت النظرية أسس علمية للعمل على زيادة الإنتاج بأقل جهد وأقل تكلفة، وقد اعتبرت الأجر أهم عامل لتحقيق الرضا

الوظيفي. كما ركزت على الجوانب الميكانيكية والآلية، وتلبية الحاجات الفيزيولوجية والسيكولوجية والاعتبارات الإنسانية. (صلاح بيومي، 1982، ص:45)

7-2)- مدرسة العلاقات الإنسانية:

7-2-1)- نظرية تدرج الحاجات لإبراهيم ما سلو:(Abraham Maslow) :

تعد النظرية الإنسانية او ما تعرف بنظرية تدرج الحاجات، من أشهر النظريات الدافعية واكثرها شيوعا، منذ ان تم تطويرها عام 1943 م ومن ثم نشرها في عام 1945 م، عند نشر **أبرام ما سلو** كتابه،(الحافز والشخصية) و ترى هذه النظرية التي اوضحت ان دوافع الفرد العامل في العمل لا تقاس بالدوافع الاقتصادية ، والاجتماعية فقط، و انما ثمة دوافع اسمى من ذلك لا تقل اهمية في تأثيرها على سلوك الفرد بمعنى آخر على رضاه الوظيفي بشكل عام، و قد قسم **ما سلو** الحاجات الإنسانية إلى خمسة مستويات، و ان حاجات الأفراد يمكن ان يتم ترتيبها على شكل هرم، في اشارة الى الاسبقية التي تحظى بها هذه الحاجات لدى الافراد، ويتم الانتقال من مستوى إلى آخر حسب الترتيب المقدم من طرف **ما سلو** إذا ما اريد إشباعها و هذه الحاجات يمكن ان تندرج في الشكل التالي: (Marie-Georges Filleau,1999, p87)



شكل رقم (03): يمثل مخطط نظرية هرم ما سلو للحاجات الإنسانية

وتتمثل هذه الحاجات الأساسية في: الحاجات الفيزيولوجية، والحاجة إلى الأمن والحاجة إلى الانتماء، وهي اساسية حسب."Maslow" لأن الفرد لا بد له من إشباعها لكي يستمر في الحياة ويشعر بالراحة.

أما الحاجات في قمة الهرم، فهي حاجات النمو لأنها تركز على النمو والتطور الشخصي، وفيما يلي سوف يتم التعرض لهذه الحاجات بشيء من التفسير:

أ/- الحاجات الفيزيولوجية:

تتمثل في الحاجات التي لا يستطيع الإنسان الاستغناء عن إشباعها للمحافظة على استمرارها وبقائه على قيد الحياة، كالغذاء والهواء والمسكن ويمكن إشباعها من خلال الأجر والحوافز المادية، ففي حالة عدم الإشباع تتلاشى كافة الحاجات الأخرى من الوجود.

(محمود سمايلي، 2007، ص: 104)

ب/- حجات الأمن والسلامة:

وهي الحاجات التي تتعلق بحماية الفرد من الأذى الجسدي والنفسي وكذا حاجة الاستقرار سواء النفسي أو المالي أي ضمان الدخل، ويرى البعض أن هناك دعامات ثلاث يقوم عليها شعور العاملين بالأمن هي:

- موقف الرؤساء من العاملين وتعاملهم معهم.
- معرفة الفرد لما يراد منه، كمعرفته للأنظمة واللوائح التي تخص المنظمة وفرص التقدم.

ج/- الحاجات الاجتماعية:

وتتمثل في الحاجة للتقدير، فالفرد يريد أن يشعر بأن الآخرين يبادلونه الود والحب وأن ينتمي إلى جماعة، وأن يكون له أصدقاء وأن يتصل ويتفاعل مع الآخرين.

د/- الحاجة الى الاحترام:

تتعلق حاجة الاحترام بشعور الفرد بالكفاءة او الجدارة، الاستقلالية، القوة، الثقة بالنفس التقدير، والاعتراف من قبل الآخرين .و من العوامل التنظيمية التي تقابل هذا النوع من الحاجات هي اتاحة الفرصة للفرد في المنظمة للقيام بأعمال او مهام مميزة و مهمة تجعل منه يشعر بالإنجاز وتحمل المسؤولية.

هـ/- الحاجة الى تحقيق الذات: (جابر طه عبدالرحيم، 2007، ص:89-90)

وهي الحاجة إلى تحقيق الذات وتحقيق الأهداف والطموحات التي يرغبها الفرد في الحياة، وتعد هذه الحاجة أعلى مستوى في تنظيم ما سلو الهرمي للحاجات، وتستند هذه الهرمية أو تدرج الحاجات إلى افتراضين أساسيين هما:

- أن الحاجة غير المشبعة هي التي تدفع السلوك.
- إن الحاجات العليا عند غالبية الناس تكون هي الأقل إشباع اً بالمقارنة مع الحاجات الدنيا.

7-2-2)- نقد وتقييم نظرية ما سلو:

إن جوهر نظرية" **ما سلو** "لا يعتمد على تصنيفه لأنواع الحاجا (الدوافع)عند الفرد وإنما يعتمد على ترتيب هذه الحاجات بحسب أولويتها عند الفرد، وبالتالي فان هذه النظرية لا تفسر بشكل واضح وكلي الحفز الإنساني إلا أن مساهمتها واضحة وأساسية . وأشارت الدراسات التي حاولت تطبيق هذه النظرية إلى بعض النقائص حال تطبيقها، حيث أن الأفراد يختلفون في درجة

تفضيلهم للحاجات فيمكن أن يذهبوا إلى الحاجات العليا، الحاجة للإبداع مثلا حتى وإن كانت الحاجات الدنيا غير مشبعة (الحاجات الفيزيولوجية أو حاجات الانتماء).

كما تؤخذ هذه النظرية على نقاط أخرى أهمها: (سالم فؤاد وآخرون، 1995،ص:95)

– إن الحاجات لدى الإنسان متداخلة ومترابطة ومن الصعوبة فصل الحاجات عن بعضها بفواصل كما حددتها النظرية.

– أن الأفراد يختلفون فيما بينهم وبالتالي لا يمكن ترتيب حاجياتهم بشكل هرمي كنموذج لجميع الأفراد كما دلت الأبحاث.

– إن إشباع حاجة معينة لا تعني بقاءها بشكل لا نهائي.

إلا أننا وبشكل عام نستطيع القول بأن" **ما سلو** "، قد أعطي مفهوما عاما عن الدوافع الخاصة بالنفس البشرية، ساعدت في لفت الانتباه إلى تقدير سلوك الفرد بصورة إجمالية، الأمر الذي اخذ ببعض الباحثين إلى استخدام نظريته، في دراسة الرضا الوظيفي من هذا المنطق.

ويمكن القول أن تحقيق الرضا الوظيفي حسب نظرية ما سلو للحاجات يتوقف أساسا على الإشباع الذي يحققه المورد البشري للحاجات الخمسة السابقة الذكر، فكلما صعد المورد البشري إلى أعلى درجات هرم الحاجات كلما زاد رضاه الوظيفي والعكس صحيح.

(سهيلة محمد عباس، 1999، ص: 170)

7-3)- نــظـرية التوقع:

يفترض واضع هذه النظرية" **فرومFromm** " بأن سموك الأشخاص هو نتيجة لاختيار واع من بين عدة بدائل، وأن هذه السلوكيات مرتبطة بعمليات نفسية، وبشكل خاص بالمعتقدات والاتجاهات، والهدف من هذه السلوكيات هو الحصول على أكبر فائدة إيجابية أو التقليل أو تجنب الشعور بالألم.

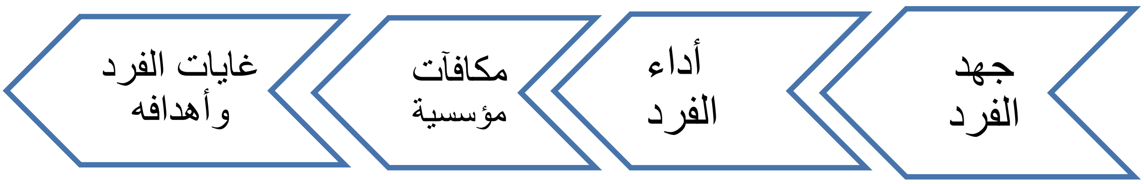
وتعد نظرية التوقع إحدى النظريات الهامة في مجال دوافع العمل، وأكثر النظريات شمولا للرضا الوظيفي، وقد قام" **فكتور فرو** "بوضع هذه النظرية عام **1964** ، وهي تهتم بدافعية الفرد من جهة،و بدافعية المنظمة من جهة أخرى، وتتضمن هذه النظرية ثلاثة مفاهيم أساسية هي:

أ/– **التوقع:** وهو الاعتقاد بأن جهد الشخص سيؤدي إلى الأداء الناجح، وبمعنى آخر أن التوقع هو الاعتقاد الذاتي للشخص بأن اتجاها معينا في العمل سيتبعه نتيجة إيجابية عالية، أو تحقيق جيد للهدف.

ب/- التكافؤ: هو درجة الجاذبية التي يعطيها الفرد للمكافأة، ولأن الأفراد يضعون قيما مختلفة للحوافز مثل :النقود، الإنجاز، ظروف العمل الجيد وفرص التقدم، فإن التكافؤ يعرف عندما يعلن الأفراد عما يريدونه من العمل.

ج/- النفع أو الفائدة: هي الاعتقاد بأن تحقيق أداء معين يعد أساسا لمحصول على مكافأة ما، أي أن مبدأ النفع هو الارتباط المتصور بين القيام بعمل جيد والحصول عمى المكافآت. ويقوم هذا النموذج على ثلاثة افتراضات و التي تتمثل فيما يلي:

- ✓ أن سموك الإنسان تحدده قوى تنبع من داخله ومن البيئة.
- ✓ يختلف الناس في حاجاتهم وأهدافهم، وبالتالي يختلفون فيما يريدونه من المؤسسات التي يعملون بها.
- ✓ أن قوى الدفع عند الفرد تعتمد عمى مدى توقعه من النجاح للوصول إلى ذلك الإنجاز وهو التوقع الأول، واذا ما حقق الإنسان إنجازه فهل سيكافأ ؟ وما هو التوقع الثاني ؟ والشكل التالي يوضح ذلك: (سالم تيسير الشريدة، 2008، ص: 92)



شكل رقم 04: يوضح نـموذج مبسط لنظـرية فروم

والنتيجة أن بإمكان الإدارة تحفيز الأفراد عن طريقتين:

أولا: زيادة مقدار النتائج الإيجابية التي يمكن أن يحصل عليها الفرد.

ثانياً: تقوية العلاقة ما بين العمل والنتيجة.

ويلاحظ أن هذه النظرية أدخلت أبعادا جديدة يجب مراعاتها لدى تطوير أنظمة الحوافز لدى الأفراد في المؤسسات، منيا أهمية الربط بين القدرة، والرغبة في العمل كمحددات أساسية لإنتاجية الفرد، والتعرف على درجة تفضيل العاملين لأنواع الحوافز المختلفة، والسرعة في دفع الحوافز، وتوقع الحصول على مكافآت. (سالم تيسير، مرجع سابق، ص:92-93)

7-3-1)- نقد وتقييم نظرية التوقع:

لقد خضعت نظرية التوقع إلى العديد من الدراسات من اجل التأكد من صحتها، وقد وجد فعلا أن الرضا مرتبط بالتوقع، إلا انه يعاب على هده النظرية أنها صعبة ومعقدة ولا تعطي نمطا عاما لسلوك الأفراد. (نبيل رسلان، 1987،ص: 49-52)

ويرى **جوردن** أن الآراء ا لتي تتعلق بمصداقية نظرية التوقع وسلامة نتائجها متضاربة إلا أنها تنطوي على بعض المشاكل الخاصة بكل من النواحي النظرية والمنهجية.

7-4)- نــظـرية الـقيمة:

وقد قدمها "**لوك**" ووفقا لهذه النظرية فإن الرضا الوظيفي يتحقق الى المدى الذي يحدث فيه التوافق بين ما يحصل عليه الفرد فعلا من النواتج، وما يرغب فيه من نواتج وكلما حصل الفرد على نواتج ذات قيمة بالنسبة له، كلما زاد شعوره بالرضا عن العمل، إذن تعتمد أساسا على قياس ما يتحصل عليه الفرد من نواتج وما يرغب فيه، أي المقارنة بين ما يريد من متطلبات وما يحصل عليه 'وأنه كلما اختلفت توقعات الفرد عن ما يريد من متطلبات كلما قل رضاه.

(راوية حسن، 2004، ص: 171)

ويشر لوك في نظريته إلى أن درجة رضا المورد البشري عن أحد عناصر وظيفته (الأجر، الترقية، الإشراف ...الخ) تحددها ثلاث أبعاد رئيسية:

- **أولا:** مقدار ما يرغب المورد البشري في الحصول عليه من عوائد لعنصر من عناصر الرضا الوظيفي.
- **ثانيا:** مقدار ما تحصل علتيه فعلا بالنسبة لهذا العنصر.
- **ثالثا:** أهمية هذا العنصر بالنسبة له.

فبالنسبة للعناصر ذات الأهمية العالية للمورد البشري، فكلما كان هناك فرق كبير سلبي بين مقدار ما يرغب فيه من عوائد، وما يحصل عليه فعلا، كلما كانت درجة عدم الرضا الوظيفي مرتفعة والعكس صحيح، في حالة وجود فرق إيجابي بين العوائد المتوقعة والمحصلة فعلا، وعليه فإن قدرة الوظيفة على توفير العوائد ذات القيمة والأهمية العالية للمورد البشري تعني الوصول إلى درجة عالية من الرضا الوظيفي. (سهيلة محمد عباس، م س، ص:194)

7-4-1)- نقد وتقييم نظرية القيمة:

نلاحظ أن" **لوك** " في نظريته لم يحصر العناصر التي تجعل المورد البشري يشعر بالرضا الوظيفي، وهذا خلافا لكل من" **ما سلو**"،" **هيرزبرج**" **و**" **لولير**"، الذين حصروا العناصر التي تؤدي إلى هذا الشعور، حيث يرى لوك أن أي عنصر يكو ذو قيمة و أهمية عالية للمورد البشري بغض النظر عن ماهيته، فإنه مؤدي إلى الشعور بالرضا الوظيفي.

(احمد ماهر، مرجع سابق، ص: 229)

7-5)- نـظـرية الـــعدالة:

وضع أسسها " **ستأسي أدامس** " **(Stacy Adams)** وحاول من خلالها تفسير السلوك الإنساني في المؤسسات بصفة عامة والرضا الوظيفي بصفة خاصة. وتقوم هذه النظرية في تفسيرها للرضا الوظيفي على فرضية رئيسية، هي أن درجة الرضا الوظيفي للمورد البشري تتوقف على مقدار ما يشعر به من عدالة بين المجهودات التي قدمها لوظفته، مقارنة مع العوائد التي تحصل عليها نتيجة هذه المجهودات .وحسب آدمز فإن المورد البشري لا يقصر عملية المقارنة على نفسه فقط، بل يقارن أيضا بين المجهودات التي يقدمها الآخرين وما يحصلون عليه من عوائد جراء ذلك، و كلما كانت نتيجة هذه المقارنة عادلة كلما زاد مستوى شعور المورد البشري بالرضا الوظيفي ، والعكس صحيح.

وتتشكل عملية إدراك الموظف للعدالة وفقاً لأربعة خطوات كما في الشكل الموالي:

- أ: تقيم الموظف لوضعه الشخصي على اساس المقارنة بين مجهوداته للمؤسسة والعائد الذي يحصل عليها منها
- ب: تقييم مواضيع التعليم، الخبرة...الخ اما العوائد فتتمثل في تلك التي يحصل عليها الموظف
- ج: مقارنة الموظف نفسه مع الاخرين على اساس المعدلات النسبية للمجهودات والعوائد
- د: ممارسة الشعور بالعدالة او عدم العدالة

الشكل رقم 05: يمثل عملية إدراك الموظف للعدالة

يتبين من الشكل السابق أن **آدمز**، اعتمد في تفسيره لعملية إدراك العدالة على الثنائية " مجهودات، عوائد"، حيث تمثل مختلف الإمكانيات التي يضعها الموظف تحت تصرف مؤسسته بصفة عامة ووظيفته بصفة خاصة مثل: التعليم، الخبرة ...إلخ، أما العوائد التي يتحصل عليها الموظف مقابل ما قدمه من مجهودات سواء كانت هذه العوائد مادية مثل: الأجور العلاوات...الخ، أو معنوية مثل:التقدير، الشكر والتكريم...الخ.

وتترتب عملية إدراك الموظف للعدالة، بدءا بالخطوة الأولى التي تكون فيها المقارنة بين مجهودات الموظف والعوائد التي يحصل عليها مقابل هذه المجهودات، ليأتي في الخطوة الثانية تقييم الآخرين على أساس المقارنة بين مجهوداتهم للمؤسسة وعوائدهم التي يحصلون عليها اثر تلك المجهودات، والاخرين على اساس المعدلات النسبية للمجهودات والعوامل، وعلى أساس هذه المقارنة يتحدد سلوك الموظف أي الخطوة الأخيرة للشعور بالعدالة أو عدم العدالة.

ما نستنتجه من هذه النظرية أهمية مبدأ العدالة الذي يحدد مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظف، وقذالك يقلل الصراعات بين الموظفين وخلق جو تنظيمي سليم تسوده الثقة والتعاون بين الموظفين في المؤسسة. (محسن علي الكتبي، 2005، ص: 309)

7-5-1)- نقد وتقييم نظرية العدالة:

ركزت هذه النظرة على أهمية العوائد وخاصة المالية منها في تحديد مستوى الرضا الوظيفي للفرد، كما جاءت بمفهوم المعنى الاجتماعي والنفسي للعمل، حين يقارن العامل عائداته بعائدات غيره. لكن ما يؤخذ على هذه النظرية هو عدم توضيحها لآليات المقارنة فهي لم تبين الأساس الذي يختار العامل فردا كمرجع للمقارنة، فهل هناك معايير معتمدة أو مجرد ا اختيار عشوائي. (حنفي محمد سليمان، 1997، ص: 197)

7-6)- نـظــرية (X) و (Y) (لدوغلاس ماكري جور):

قدم العالم دوغلاس ماكري جور وجهة نظره الخاصة بطبيعة البشر، حيث قام باختبار افتراضات اساسية من السلوك البشري، كما قدم نظريتين مختلفتين للطبيعة البشرية اسماها نظرية ، (Y)و اي(X) وان هاتين النظريتين يبينان مستوى الدافعية و الانجاز لدى العاملين.

أ/- نظرية اكس (X) و هذه النظرية تقوم على مجموعة اقتراحات اهمها:

* الانسان بطبعه كسول لا يحب العمل
* الانسان خامل لا يريد تحمل مسؤولية في العمل
* يفضل الفرد دائما ان يجد شخصا يقوده و يوجهه و يشرح له ما يعمل
* العقاب او التهديد بالعقاب من الوسائل الاساسية لدفع الانسان الى العمل
* لابد من الرقابة الشديدة و الدقيقة على الانسان لكي يعمل
* الاجر والمزايا المادية الاخرى هي اهم حوافز العمل. (فايزة محمد رجب،2011،ص:49-50)

على اساس هذه الافتراضات، اتخذت الادارة التقليدية الخطط والاساليب الملائمة لإدارة الجهد البشري، وجعلت التهديد والاشراف المحكم على العاملين وسائلها، وهذه السياسة وضعت لتناسب افتراضات ظالمة في سلوك الافراد اثبت العلوم الاجتماعية بطلانها و نفت تلك الصفات التي تم الصاقها بالبشرية وجاءت بان هذه صفات البشر الموروثة، ولا من طبائعه، بل انه اهدار لما تنتجه الادارة من خطط دفاعية ضد افتراضات خاطئة في السلوك البشري.

ومن هنا فان العمالة المؤقتة كأفراد اذا افترضنا ذلك، فسوف يؤثر على مشاعرهم كبشر وبالتالي على سلوكياتهم ومدى انتمائهم للعمل بل وللمؤسسة التي يعملون بيها ويصبحون ادوات معطلة للعمل وهذا عكس ما يريد الوصول اليه وهو ان يصبح هؤلاء اداة قوية في العمل ويستفاد من طاقتهم و افكارهم، بما يعود بالنفع عليهم وعلى الانساق الاخرى التي يتعاملون معها.

ب/- نـظرية (Y) : هذه النظرية الى جانب ايمانهم بدوافع العمل وحاجات العاملين فإنها تحاول تقديم افتراضات اخرى تفسر بعض مظاهر السلوك الانساني وهذه الافتراضات:

* ان الجهد الجسمي و العقلي الذي يبدله العامل في عمله هو شيء طبيعي كاللعب و الراحة.
* ان الرقابة الخارجية و التهديد بالعقاب ليست الوسيلة الوحيدة التي تدفع العاملين لبذل الجهد من اجل تحقيق الاهداف التنظيمية، اذ ان العامل سوف يقوم بممارسة الرقابة الذاتية و التوجيه الشخصي من اجل ا انجاز الاهداف التي التزم بها.
* ان العنصر البشري يعرف كيف يبحث عن المسؤولية و ليس فقط قبولها.
* يعمل الانسان املاً في الحصول على المكافآت لا خوفا من العقاب، وان كان اهم مكافآت الفرد تتمثل في الرضا الشخصي، واشباع حاجة تحقيق الذات.

وبالنظر الى هذه النظرية (Y) والافتراضات التي قامت عليها مع فئة العمالة المؤقتة نجد انها اكثر مناسبة من النظريات السابقة (X) و ذلك لان نظرية (Y) ترى ان الافراد يحبون العمل ويرغبون في المسؤولية وايجاد نوع من الابداع والرغبة في تحقيق اهداف المؤسسة من خلال الرقابة الذاتية والتوجيه الشخصي، وهذه الافتراضات تجعل من العمالة المؤقتة نسق يسعى الى تحقيق ذاته وتحقيق الاهداف المتفق عليها، واكثر انتماء للعمل والمؤسسة وهذا له توابعه الايجابية الكثيرة على العامل و على العمل وعلى المؤسسة بل على المجتمع كله.

(فايزة محمد رجب،2011،ص:49-50)

8-7-1)- نقد و تقييم نظرية (x) و(y):

تعتبر نظرية **دوغلاس** من ابرز النظريات التي تناولت العامل البشري في المنظمة، ومهدت بصورة كبيرة على مدى ارضاء الافراد عن اعمالهم من خلال ميزانه اكس و أي، والتي تركز على سلوك الثواب والعقاب للأفراد ومدى تأثير المكافأة والجزاء في العمل، وهذا مما يأثر على سلوكياتهم اما بالإجاب او بالسلب ويعكس طبيعة الرضا للعاملين، الا ان هذه النظرية ليست مهمة لحدٍ كبير، تبقى دائما نسبية وهذا نظرا لعدة عوامل خارجية لا تسمح بإعطاء فكرة او صورة ثابتة تعكس مصداقيتها.

(نفس المرجع السابق، ص: 50)

خـــــلاصة الـــــفصل:

من خلال ما قمنا بعرضه في هذا الفصل، نستنتج أن الرضا الوظيفي من أهم الموضوعات التي يجب أن يسلط الضوء عليه، كونه يعتبر محوراً اساسياً في المجتمع وموضوع شائك وواسع ومهم جدا في علم المنظمات، وله أهمية بالغة لدا المفكرين والباحثين، ودليل ذلك تعدد النظريات التي تطرقت إليه من جهة ،وتعدد طرق قياسه من جهة أخرى، وارتباطه مع متغيرات عدة هي الأخرى جد مهمة في العمل، فهو يعبر عن الحالة النفسية السارة التي يصل إليها الموظف عند درجة إشباع معينة، تحدث له جراء تعرضه لمجموع من العوامل النفسية، الاجتماعية، المهنية والمادية والاجتماعية لما لها من تأثير في الفرد ،فدراسة الرضا عند الفرد يساهم في المساعدة على التكيف والتأقلم في البيئة التي هو فيها خاصة في مجال العمل.

الباب الثاني
الجانب الميداني

الـــــفصل الــثالث : الإجراءات المنهجية للدراسة

تــــــمهيد

1- وصف ميدان الدراسة

2- منـهج الدراسة

3- ادوات جمع المعلومات

4- الدراسة الاستطلاعية

5- القياسات السيكومترية

6- الدراسة الأساسية

7- الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة

خلاصة الفصل

تـــمهيد :

إن الدراسة العلمية لأي موضوع، لا بد لها أن تحتوي على جانبين، وهما الجانب النظري والجانب التطبيقي، وهذا راجع للتكامل الموجود بينهما، بحيث لا نكتفي في أي دراسة بالجانب النظري فقط بل يجب أن ندعم هذه الدراسة بالجانب التطبيقي وهذا من أجل تأكيد أو نفي ما جاء في الفصل النظري من تساؤلات وفرضيات الدراسة.

وكما تتصف الأبحاث العلمية الرصنة بخطواتها الدقيقة المنظمة، وبجودة الأدوات العلمية المستخدمة فيها ،وفي هذا الفصل نتناول بالترتيب والتفصيل الإجراءات الميدانية للدراسة والتي تشمل منهج الدراسة، الدراسة الاستطلاعية وحدودها وأدوات البحث في الدراسة والخصائص السيكومترية للدراسة ومن تم الدراسة الأساسية وحدودها وأخيرا الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة .

1)ـ وصـف مـيدان الـدراسة:

إن تحديد او وصف ميدان الدراسة، يعتبر خطوة مهمة من مراحل الدراسة الميدانية في البحث العلمي، وعليه يمكن إعطاء صورة وصفية موجزة، تبرز اهم مكونات وتعليمات وماهية المكان او المؤسسة التي اجريت فيها الدراسة، ضمن عناصرها البشرية.

لقد تم إجراء دراستنا الحالية، على جميع الكليات بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، والتي تم تأسيسها سنة 1988، وهي جامعة جزائرية مقرها بمدينة ورقلة، وهي مؤسسة أكاديمية للتعليم العالي والبحث العلمي، تحتوي على 1027 عاملاً، و 1016 استاذاً، وكما انها قسمت حديثا الى ثلاثة أقطاب، وكل قطب يملك عدة كليات وشعب، 84 شعبة، ومجموع كامل الكليات بجميع الاقطاب هو عشرة كليات ومعهدين،. حيث طبقت الدراسة بالتحديد على كامل عمال الإدماج حاملي الشهادات والموظفين بصفة مؤقتة عن طريقLDASو ANEM ضمن هذه الكليات، والذي بلغ عددهم 76 موظف إدماج، موزعين بصفة عشوائية على مستوى جميع الكليات، وكما نجد في كل كلية من كليات الجامعة عدد موظفي الإدماج لا يتجاوز العشرة.

وتعتبر هذه الكليات بانها واحدة من الكيانات البنائية التي تضمها الجامعة، وتقوم على مبدأ إعطاء دورات اكاديمية في العديد من التخصصات، وكما انا كل من هذه الكليات تتضمن أقسام وشعب حسب التخصص، ومكاتب إدارية مسؤولة عن البرنامج الداخلي للكلية وما تحتويه من وظائف.

2)ـ المنهج المعتمد في الدراسة :

إن طبيعة الموضوع هي التي تحدد المنهج المتبع في الدراسة و قد تم استخدام المنهج الوصفي المقارن لملائمته لموضوع الدراسة، فالمنهج الوصفي يهتم ويقوم بوصف وتفسير ما هو كائن، وهو من أكثر المناهج استخدامًا في الدراسات الإنسانية؛ لكونه يركز على تصنيف المعلومات وتنظيمها والتعبير عنها كمًا وكيفًا، مما يسهل فهم العلاقات بين مكونات الظاهرة المراد دراستها، وذألك من أجل البلوغ إلى استنتاجات تحسن وتطور الواقع وتنميه، وهذا ما ينعكس في دراستنا لموضوع الرضا الوظيفي.

وفي هاذا الإطار يرى " محمد خليل عباس " وآخر 2007 أن المنهج الوصفي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم لوصفها وصفا دقيقا من خلال التعبير النوعي

الذي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها والتعبير الكمي الذي يعطي وصفا رقميا يوضح مقدار وحجم الظاهرة. (محمد خليل عباس وآخرون،2007 ،ص: 74)

3)ـ أدوات جـــمـــع الـــمعـــلومـــات:

يعتمد جمع البيانات لأي دراسة على المادة النظرية و الميدانية دائما، والمادة النظرية في دراستنا فكانت عبارة عن كتب ورسائل، أما المعلومات المستسقاة من الميدان فأدواتها كثيرة تختلف باختلاف المواضيع من جهة واختلاف مصدر البيانات من جهة أخرى، و قد ارتأينا في دراستنا الميدانية استخدام أداة (**الاستبيان**)، ويعتبر وسيلة لجمع المعلومات المتعلقة لموضوع بحثي معين عن طريق إعداد استمارة ويتم تعبئتها من قبل عينة ممثلة من الأفراد.

(موريس انجريس، 2006، ص: 115)

أ/– وصف الاستبيان المستخدم في الدراسة:

حيث تضمن الاستبيان المستخدم في دراستنا (26) بنداً، يقيس الرضا الوظيفي، ومما يغطي كافة جوانب هذا الموضوع، ويحتوي على اهم ابعاد الرضا الوظيفي، كالأجر والحافز والعلاقة مع المسؤول ونظام المؤسسة ..الخ، ولم يقسم الى محاور، بل صمما بشكل عام لقياس الرضا الوظيفي، وكانت البدائل المقترحة للأجوبة ضمن هذا الاستبيان هي(موافق، محايد، غير موافق)، كما تمثل مفتاح التصحيح لمنح الدرجات في(3–2–1)

البدائل	موافق	محايد	غير موافق
الأوزان	3	2	1

الجدول رقم (01) يمثل البدائل المقترحة لفقرات الاستبيان واوزانها

وكما تم إعداد وتطبيق هذا الاستبيان المتبنى من طرف: **فريق العمل** في منتدى إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية.

وبعد التعديل لهذا الاستبيان من قبل الفا كرونباخ، والتي اصبحت عدد بنوده بعد الحذف الى (18) بنداً، تم إعادة صياغته بصيغة اخرى على الواجهة(الدباجة)، مع التعديل في البيانات الشخصية والتي لها اهمية بالغة في خدمة فرضيات الدراسة، وكانت الصياغة لي النص بإيجاز على النحو التالي:

أخي الموظف أختي الموظفة بعد التحية الطيبة:

نطلب من سيادتكم الاجابة على هذا الاستبيان.........، وتأكد من ان الاجابة التي تدلي بيها، ستبقى في السرية التامة، مع إعطاء مثال توضيحي لكيفية الإجابة على الفقرات بوضع العلامة (X) .

وتضمنت البيانات الشخصية للمبحثين كالتالي: (الجنس، المؤهل العلمي، نوعية الإدماج) والتي تعتبر خصائص او متغيرات واسطية، حيث من خلالها نعرف اختلاف مستوى الرضا الوظيفي بين الفئات المقسمة حسب المتغيرات التصنيفية.

ب/-طريقة توزيع الاستبيان:

وقد تم توزيع الاستبيانات بالمقابلة الشخصية، وتسليميها باليد لجميع أفراد العينة المفحوصة، عبر كامل كليات الجامعة، والتأكيد على انه يتم أخذها بعين الاعتبار، ويتم تعبئتها من قبل العينة الممثلة للأفراد المطبق عليهم الدراسة، والذين هم محل دراسة الموضوع.

أما فيما يخص الاستمارة فقد استغرق توزيعها أسبوع، وذلك من 2019/05/09 الى غاية 2019/05/16.

4)ـ الـــــدراسة الاســـــتطلاعية:

إن الهدف من الدراسة الاستطلاعية هو:

1) معرفة مجتمع الدراسة و خصائصه.

2) معرفة خصائص أفراد البحث وأخذها بعين الاعتبار.

3) دراسة الأداة ومعرفة مدى صلاحيتها ومصداقيتها.

4) تطبيق الأداة من أجل تفادي أي صعوبة في الدراسة الأساسية.

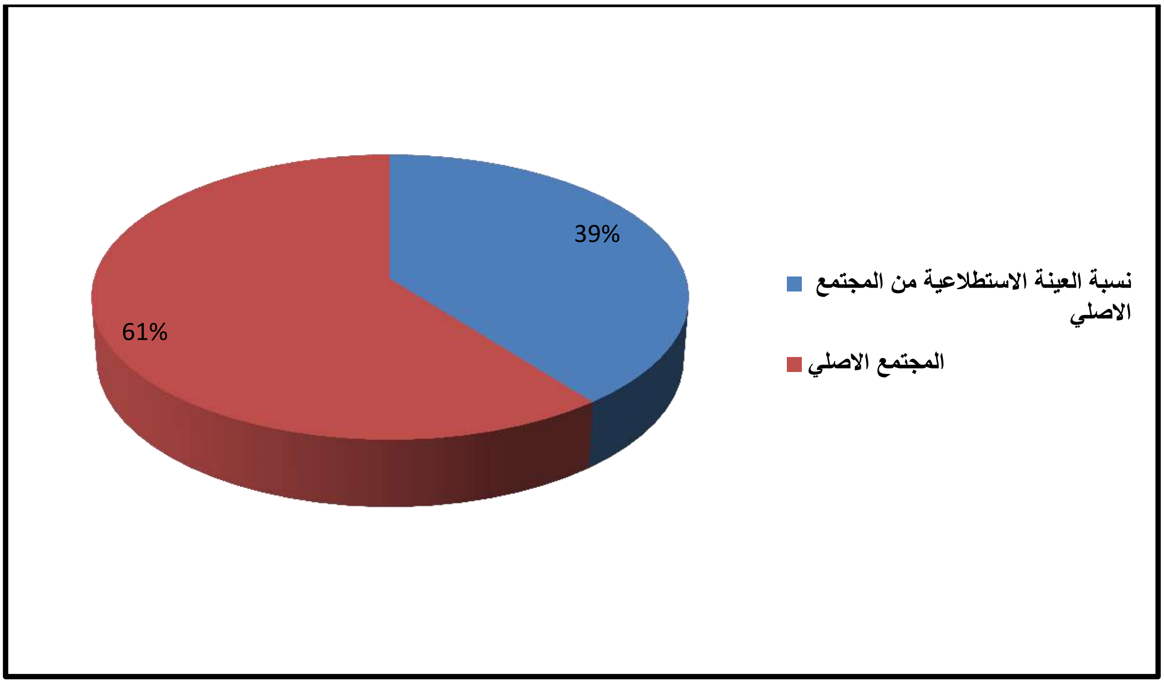
5)دراسة الخصائص السيكو مترية (الصدق و الثبات).

1- إجراءات الدراسة الاستطلاعية:

تم إجراء مقابلة، مع الموظفة المسؤولة على مكتب مصلحة المستخدمين، بمديرية جامعة قاصدي مرباح ورقلة، وذلك بعد أن تم التوقيع على طلب التماس المساعدة، من طرف رئيس المصلحة، والتي من خلالها قامت الموظفة باطلاعنا على إحصائيات تتعلق بعدد المستفيدين، من

برنامج الإدماج المهني لحاملي الشهادات، وكانت تلك المقابلة بتاريخ: 2019/04/17 ، وبعدها تم إجراء الدراسة الاستطلاعية، في الفترة ما بين(23 أبريل إلى28 ابريل 2019).

كما شملت عينة الدراسة الاستطلاعية، (30) موظف وموظفة إدماج حاملي الشهادات، من اجمالي (76) موظف إدماج، والموزعين على مختلف الكليات بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، وكما يختلفون في نوعية الإدماج، هنالك من تم إدماجهم عن طريق مديرية النشاط الاجتماعي، وهنالك فيئة اخرى، تم إدماجهم عن طريق مديرية التشغيل بـ ورقلة، والاختلاف في هاذين النوعين من الإدماج، هو فارق الاجر ومدة العقد، ولدينا الشكل الموالي يوضح نسبة العينة الاستطلاعية من المجتمع الاصلي.



الشكل رقم (06) يمثل النسبة المئوية للعينة الاستطلاعية إلى المجتمع الأصلي

2- الـعيـنة الاسـتطـلاعيـة

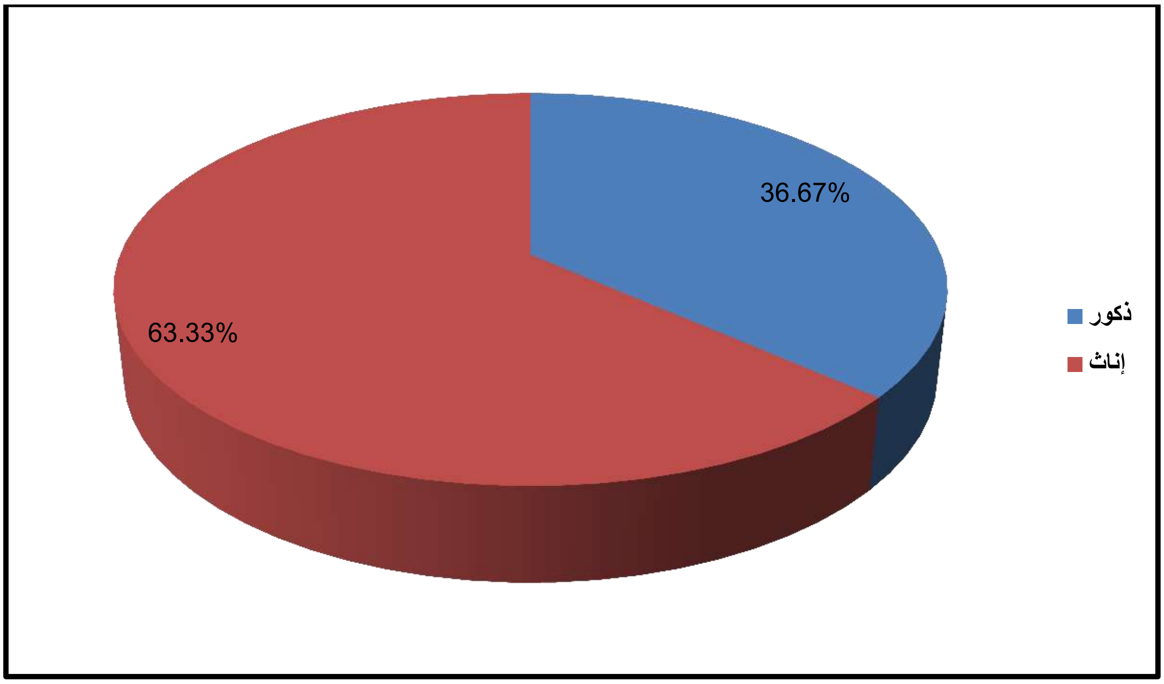
أ/- وصف العينة الاستطلاعية:

1) توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الجنس:

الجدول رقم (02) يوضح توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب متغير الجنس.

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة%
الجنس	الذكور	11	36.67
	الإناث	19	63.33
المجموع		30	100

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (02)، أن أغلبية أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية ينتمون إلى فئة الإناث، والذين بلغ عددهم 19 انثى، مما يمثلون نسبة (63.33%)، في حين بلغ عدد الذكور 11 فرداً، والين يمثلون نسبة(63.67%).



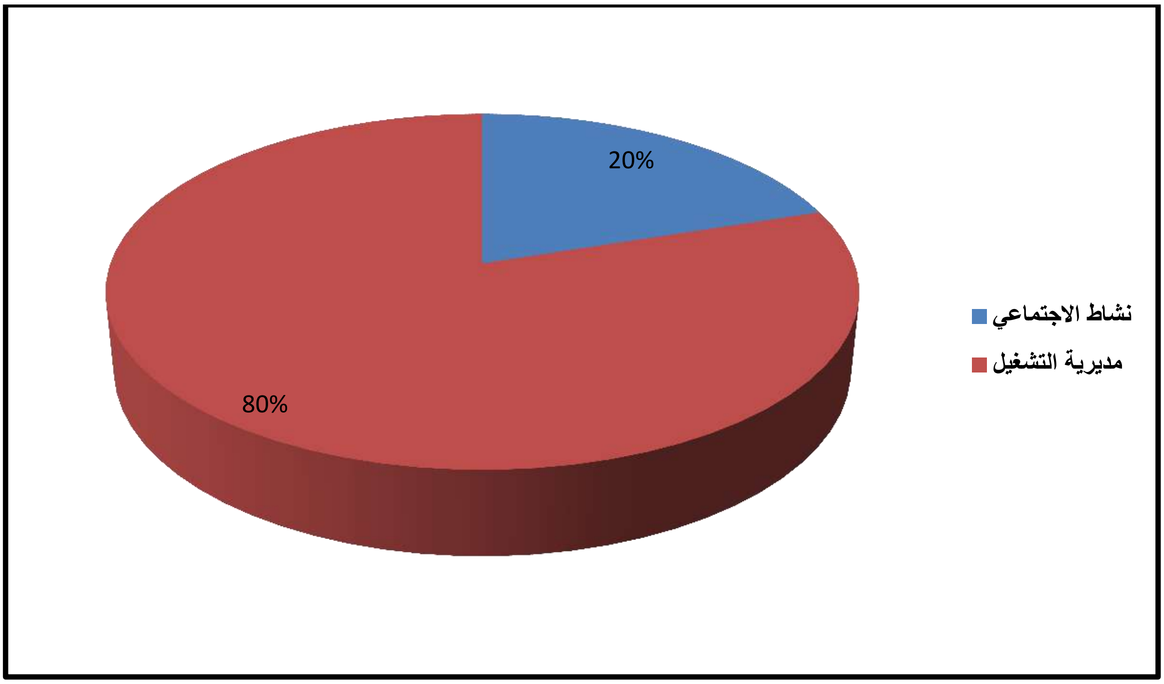
الشكل رقم (07) : يمثل النسبة المئوية لأفراد العينة حسب متغير الجنس

2) توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب نوعية الإدماج

الجدول رقم (03) يوضح توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب متغير نوعية الإدماج.

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة%
نوع الإدماج	النشاط الاجتماعي	06	%20
	مديرية التشغيل	24	%80
المجموع		30	100

كما يتضح لنا من خلال الجدول رقم (03)، أن أغلبية أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية ينتمون إلى فئة مديرية التشغيل، والذين بلغ عددهم 24 فرداً، مما يمثلون نسبة (20%)، في حين بلغ عدد الافراد الذين ينتمون الى فئة النشاط الاجتماعي 06 افراد، والين يمثلون نسبة(80%).



الشكل رقم (08) : يمثل النسبة المئوية لتوزيع افراد العينة حسب متغير نوعية الإدماج

ب/- طريقة اختيار العينة الاستطلاعية وحجمها:

كما تم اختيار هذه العينة بالطريقة العشوائية البسيطة، والذين حدد عددهم بـ (30) موظف إدماج حاملي الشهادات من إجمالي (76) موظف إدماج حاملي الشهادات بجامعة قاصدي مرباح ورقلة،

3- الـــقياسات الــسيكو مترية :

أ) **- الثبات:** ويقصد بثبات الاختبار قدرته في إعطاء نفس النتائج أو قريبة منها إذا ما أعيد تطبيقه على نفس الأفراد. وتم التحقق من ثبات المقياس الحالي لدراسة من خلال حساب معاملات الثبات بطريقة ألفاكرونباخ.

معامل ثبات الفا لكرو نباخ : يستعمل معامل الثبات الفا عندما نود قياس ثبات التقديرات التي نحصل عليها من الاختبارات او الاستبيانات (او محاورها) التي تقيس موضوع يفترض تجانس مفرداته.

بالإضافة الى معامل الفا يمكن ان يعطينا هذا الاجراء معامل ارتباط كل فقرة مع مجموع الفقرات الاخرى، وهذه المعاملات مفيدة في مرحلة إعداد الاختبار او الاستبيان، لأنه بالإمكان حذف او تعديل او تبديل العبارات التي لا ترتبط ارتباطا موجباً معقولاً مع بقية الفقرات في المقياس، وهذا يؤدي الى تحسين معامل الاتساق للمقياس.

ن= عدد البنود. مج=ع^{2}ب= مجموع تباينات البنود . ع^{2}ك= التباين الكلي للاختبار ككل.

وبعد الحساب تحصلنا على قيمة (0.44) وعليه فإن معامل الثبات منخفض، وهذا مؤشر غير جيد، والملاحظ ان الإجابة من قبل افراد العينة الاستطلاعية لم تفي بالغرض، ولهذا لا يصح تمرير الاستبيان على العينة الكبيرة الا إذا تم علاجه من قبل الفا كرونباخ، وذألك عن طريق تشخيص الخلال وتعديله.

معامل الفا	عدد الفقرات
0,448	26

جدول رقم (04) : يوضح معامل ثبات الفا كرونباخ للاستبيان

التجزئة النصفية : والتي تعتمد على تقسيم بنود الاستبيان إلى نصفين ومن ثم حساب معامل الارتباط الجزئي بيرسون وحصلنا على معامل الارتباط يساوي (0.18) وبعد تعديله معامل الارتباط سيبرمان براون وجدنا أن معامل الثبات يساوي (0.31) وهذا كذلك ما اثبت عدم ثبات الاستبيان.

ومن خلال استعراض هذه النتائج التي لا تخدم الباحث في دراسته اثناء تعميم وتمرير الاستبيان على العينة الكلية، تم التعديل والمعالجة عن طريق الفا كرونباخ الذي يوصي بالقيام بحذف بعض البنود، والتي اذا تم حذفها ارتفعا معامل الثبات، وقد تم حذف (08) بنود من إجمالي (26) بند.

وقد تم التبرير العلمي لحذف هذه البنود، وذلك عن طريق اعتمادنا على حساب صدق الاتساق الداخلي كطريقة من طرق صدق المقياس، فوجدنا تلك البنود قيمتها الارتباطية ضعيفة وليست لها دلالة إحصائية مع الدرجة الكلية للمقياس، وهذا الامر الذي يحتم على الباحث حذف تلك البنود.

وكانت النتائج بعد المعالجة والتعديل (حذف البنود) كما يلي :

ـ معامل ثبات الفا كرونباخ:

وبعد التعديل و الحساب تحصلنا على قيمة معامل الثبات (0.71) وعليه فإن الاستبيان على قدر عال من الثبات بعد حذف بعض البنود، وهذا مؤشر جيد مما يجعلنا نمرر الاستبيان على باقية عينة الدراسة الاساسية.

معامل الفأ	عدد اليهود
0.71	18

جدول رقم (05) : يوضح معامل ثبات الفا كرونباخ للمقياس بعد التعديل

ـ التجزئة النصفية: كذلك بعد المعالجة وحذف بعض البنود التي لا تاف بالغرض تم الحصول على النتائج التالية:

حصلنا على معامل الارتباط يساوي (0.56) وبعد تصحيحه بمعامل الارتباط سيبرمان براون وجدنا أن معامل الثبات يساوي (0.72) وهذا يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

ب) الــصدق: ببساطة هو أن تقيس أسئلة الاستبيان او الاختبار فعلا القدرة أو السمة أو الاتجاه أو الاستعداد الذي وضع الاختبار لقياسه أي أن يقيس الاستبيان فعلا ما يقصد أن يقيسه. ومن بين انواع الصدق المعتمد عليها في هذه الدراسة هي: صدق المقارنة الطرفية، الصدق الذاتي.

صدق المقارنة الطرفية: من اجل حساب الصدق بطريقة المقارنة الطرفية اتبعنا الخطوات التالية:

1- رصد مجموع علامات كل فرد من أفراد العينة.

2- ترتيب مجموع علامات أفراد العينة تنازليا.

3- إيجاد نسبة(33%) من اجل استخراج الدرجات العليا للأفراد والدرجات الدنيا للأفراد

وتم حساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري لكل مجموعة، مع تطبيق معادلة اختبار (ت)، وكانت النتائج كما يلي:

المتوسط الحسابي للفئة العليا يساوي (27.10)، والانحراف المعياري يساوي ،(2.42)، وكما كان المتوسط الحسابي للفئة الدنيا يساوي (44.10) وانحرافها المعياري يساوي (2.23)، وبعد تطبيق معادلة الاختبار (ت)، لدلالة الفروق بين المتوسطات، كانت القيمة المحسوبة مساوية لـ(16.30)، وهي دالة عند مستوى الدلالة(0.01)و(0.05) وبالتالي فإن مقياس الرضا الوظيفي يتمتع بدرجة عالية من الصدق، ويسمح لنا بتطبيقه في الدراسة.

الاحصائيات / العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	
					0.05	0.01
33% من فئة الدرجات العليا	27.10	2.42	16.30	18	دال	دال
33% من فئة الدرجات الدنيا	44.10	2.23				

الجدول رقم (06) يوضح صدق المقارنة الطرفية لاستبيان الرضا الوظيفي

- الصدق الذاتي:

الصدق الذاتي يساوي جذر التربيعي لمعامل الثبات

وبما أننا وجدنا معامل الثبات بطريقة الفاكرونباخ يساوي 072

الصدق الذاتي = $\sqrt{\text{الثبات}}$ = $\sqrt{0.72}$ = 0.84

ومنه فإن الاستبيان على درجة عالية من الصدق.

وبعد حساب الخصائص السيكو مترية، لأداة القياس المتمثلة في استبيان الرضا الوظيفي، لعمال الادماج حاملي الشهادات، بكليات جامعة قاصدي مرباح ورقلة، والتأكد من صلاحيتها للتطبيق، في الدراسة الأساسية، اصبح من السهل والممكن تعميم الاداة على باقي افراد عينة الدراسة الأساسية.

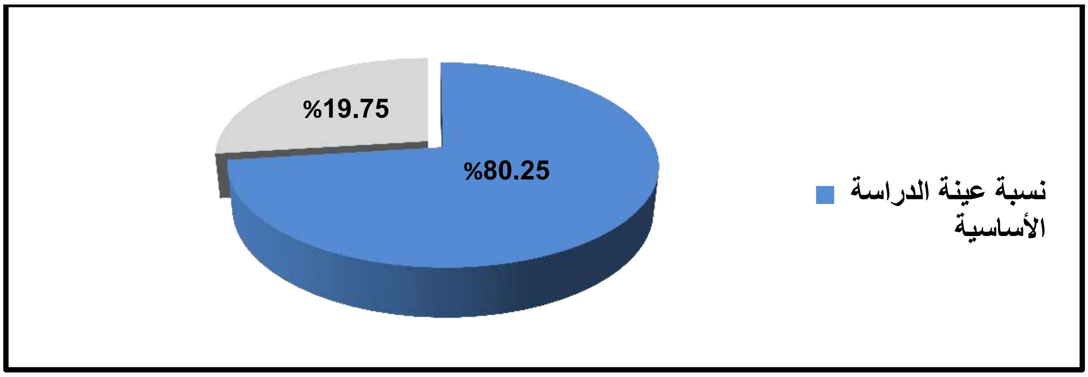
5) الـــدراســة الاســـــاسـية:

بعد إجراء الدراسة الاستطلاعية للبحث، وبعد التأكد من مدى صلاحية أداة جمع البيانات، وملائمتها للبيئة المحلية، تم الاجراء التالي لدراسة الاساسية:

1- اجراءات الدراسة الاساسية :

تم إجراء المقابلة الثانية مع مسؤولي مكاتب المستخدمين للكليات بتاريخ: 2019/05/09 مع منحنا المساعدة في توزيع الاستبيان وتسهيل المقابلة مع افراد عينة الدراسة (عمال الادماج المهني حاملي الشهادات).

وشرع بعدها في متابعة إجراءات وتطبيق الدراسة الاساسية للعينة، المختارة والمتمثلة للمجتمع الاصلي، إذ تحمل نفس خصائص العينة الاولية الاستطلاعية، حيث تم توزيع أداة جمع البيانات على كامل أفراد مجتمع الدراسة وعند استرجاع أدوات البحث وجدناّ أن عدد المجيبين هو(61) موظف وموظفة إدماج من أصل (76) عامل إدماج، وهم بالتالي يمثلون أفراد عينة الدراسة الأساسية، بنسبة(80.26%) إلى مجتمع الدراسة، كما هو موضح في الشكل التالي:



الشكل رقم (09) يمثل نسبة عينة الدراسة الأساسية إلى المجتمع الأصلي

2- عـــينة الـــدراسة الاساسية:

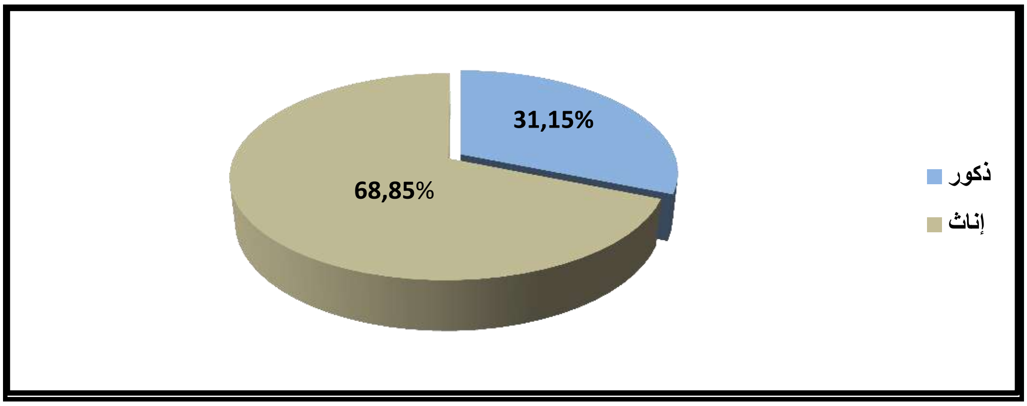
أ/- وصف عينة الدراسة الاساسية:

1) توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس:

الجدول رقم (07) يوضح توزيع أفراد العينة الاساسية حسب متغير الجنس

المتغير	الفئات	العدد	النسبة%
الجنس	الذكور	19	31.15
	الإناث	42	68.85
المجموع		61	100

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (07) أن أغلبية أفراد عينة الدراسة الأساسية ينتمون إلى فئة الإناث، والذين بلغ عددهم 42 انثى، حيث يمثلون الإناث نسبة (%68.85) من العينة الاساسية، في حين بلغ عدد الذكور 19 فرداً، مما يمثلون نسبة(%31.15) من عينة الدراسة الاساسية.



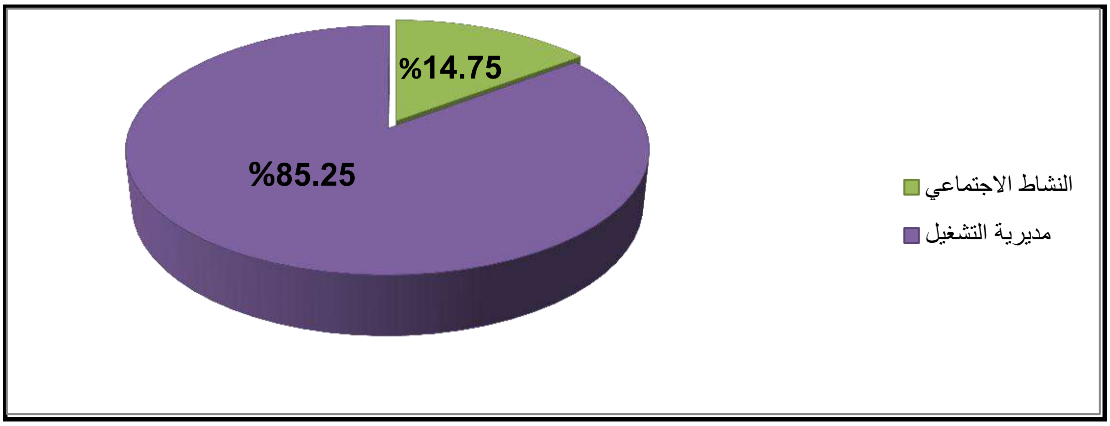
الشكل رقم (10) يمثل النسبة المئوية لأفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس

2) توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب نوعية الإدماج :

الجدول رقم (08) يوضح توزيع أفراد العينة الاساسية حسب نوع الإدماج

المتغير	الفئات	العدد	النسبة%
نوع الإدماج	النشاط الاجتماعي	09	14.75
	مديرية التشغيل	52	85.25
المجموع		61	100

تضح لنا من خلال الجدول رقم (08)، أن أغلبية أفراد عينة الدراسة الأساسية، ينتمون إلى الفئة المدمجة، عن طريق مديرية التشغيل، والبالغ عددهم 52 فرداً، حيث يمثلون نسبة(85.25%) من عينة الدراسة الاساسية، في حين بلغ عدد افراد العينة المدمجين، عن طريق النشاط الاجتماعي، 09 افراد، مما يمثل نسبة (14.75%) من مجموع عينة الدراسة الاساسية.



الشكل رقم (11) يمثل نسبة المئوية لأفراد عينة الدراسة الأساسية حسب نوع الإدماج

ب/- طريقة اختيار العينة الأساسية وحجمها:

تم اعتماد طريقة الحصر الشامل في اختيار العينة، نظراً لحجم المجتمع الأصلي كان حجمه صغيراً، وهذا ما يسمح لنا، بتطبيق اداة جمع المعلومات، على كافة افراد مجتمع الدراسة، حيث تم توزيع أدوات جمع البيانات على كامل أفراد مجتمع الدراسة وعند استرجاع أدوات البحث وجدناّ أن عدد المجيبين هو(61) عامل إدماج من أصل (76) عامل، وهذا ما يحدد حجم العينة الاساسية من حجم المجتمع الاصلي.

3) أدوات جمع البيانات بصفتها النهائية:

لقد اعتمدنا في دراستنا الاساسية الحالية لجمع المعلومات، على أداة قياس الرضا الوظيفي لعمال الإدماج حاملي الشهادات، والتي تظم (18) فقرة، وهذا بعد التعديل، وتقابل كل منها البدائل التالية: (موافق، محايد، غير موافق)، ويقوم المفحوصين (عمال الإدماج) بملأ هذا الاستبيان مع الحرص في الإجابة على البيانات الشخصية لكل فرد من العينة.

6)ـ الاســاليب الإحــصائية الــمستعملة:

لا يمكن لأي باحث موضوعي الاستغناء عن الاساليب الإحصائية في بحثه، لأنها تمكنه من دراسة موضوعية دقيقة تضمن له الوصول الى نتائج سليمة وموثق بها.

ونظراً لطبيعة دراستنا فقد اعتمدنا على الاساليب الإحصائية التالية:

- النسب المئوية: لحساب الفرضية الاولى العامة.
- الربيعيات: لتقسيم عينة الدراسة على حسب مستوى الرضا الوظيفي.
- كار مربع (k^2): لحساب الفرضيات الجزئية الثانية والثالثة.
- الفا كرونباخ: لحساب ثبات الاستبيان.
- التجزئة النصفية: لحساب ثبات الاستبيان.
- الاتساق الداخلي: لحساب معامل ارتباط البنود.
- المقارنة الطرفية: لحساب صدق الاستبيان.

وقد تمت المعالجة الإحصائية بـــSPESS: وهو برنامج التحليل الإحصائي، يستعمل لإدخال بيانات، وإجراء حسابات إحصائية عليها، واستخراج رسومات وبيانات إحصائية، مستعملا قوائم حوار، لتنجز جميع خطوات العمل، الى أن يتم استخراج النتائج الموجودة.

خـــــلاصة الـــــفصل :

لقد تناولنا في هذا الفصل الإجراءات المنهجية للدراسة، حيث تطرقنا إلى وصف المنهج المعتمد في الدراسة، بالإضافة إلى وصف إجراءات الدراسة الاستطلاعية، وطريقة اختيار عينتها، كما قمنا بعرض وصف شامل لخصائص المجتمع، وعينة الدراسة الأساسية، وطريقة اختيار عينتها، ثم تطرقنا إلى وصف دقيق لأداة جمع البيانات، وخصائصها السيكومترية، وكذلك إجراءات الدراسة الأساسية، بالإضافة إلى وصف وتوزيع أفراد عينة الدراسة، حسب متغير الجنس ونوع الإدماج، وأخيراً الأساليب الإحصائية المستعملة في هذه الدراسة .

الفصل الرابع : عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

- ✓ **تمهيد**

1)- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى

2)- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية

3)- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة

خـــلاصة الـــفصل

تـــــــمهيد:

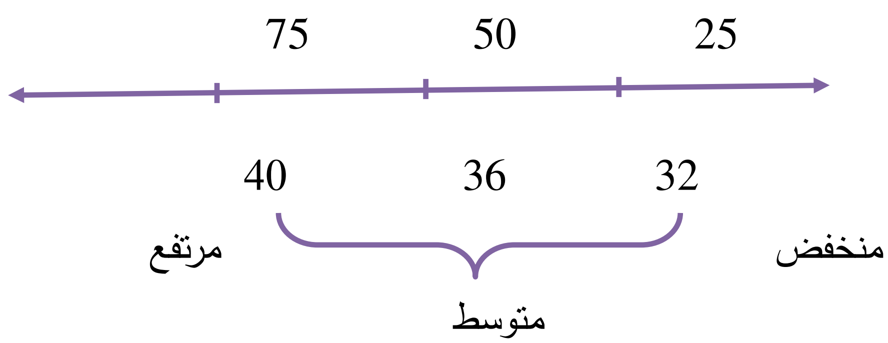
بعد ما تعرضنا في الفصل السابق، إلى أهم الإجراءات المنهجية، وبعد تطبيق أداتي جمع البيانات، على (61) عامل إدماج حاملي الشهادات، بجامعة قاصدي مرباح، بولاية ورقلة، تحصلنا على مجموعة من البيانات و المعطيات، وسيتم عرضها حسب ترتيب التساؤلات والفرضيات، وذلك من خلال جداول تضم كل المعطيات الإحصائية، ونتبعها بالقراءة والتحليل، ثم تفسير ومناقشة التساؤلات والفرضيات، انطلاقا من الجانب النظري والواقع الميداني، والنتائج التي خلصت إليها الدراسات السابقة حول هذه الدراسة.

1)ـ عــرض ومنـــاقـشة نتـــائج الــــدراسة:

1-1)عرض نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأول على ما يلي: مستوى الرضا الوظيفي لدى عمال الإدماج حاملي الشهادات بكليات جامعة قاصدي مرباح ورقلة منخفض .

ولتحقق من هذه الفرضية، قمنا باستعمال اسلوب الربيعيات، بعد تحويل البيانات من كمية الى اسمية، لتقسيم عينة الدراسة حسب مستوى الرضا الوظيفي.



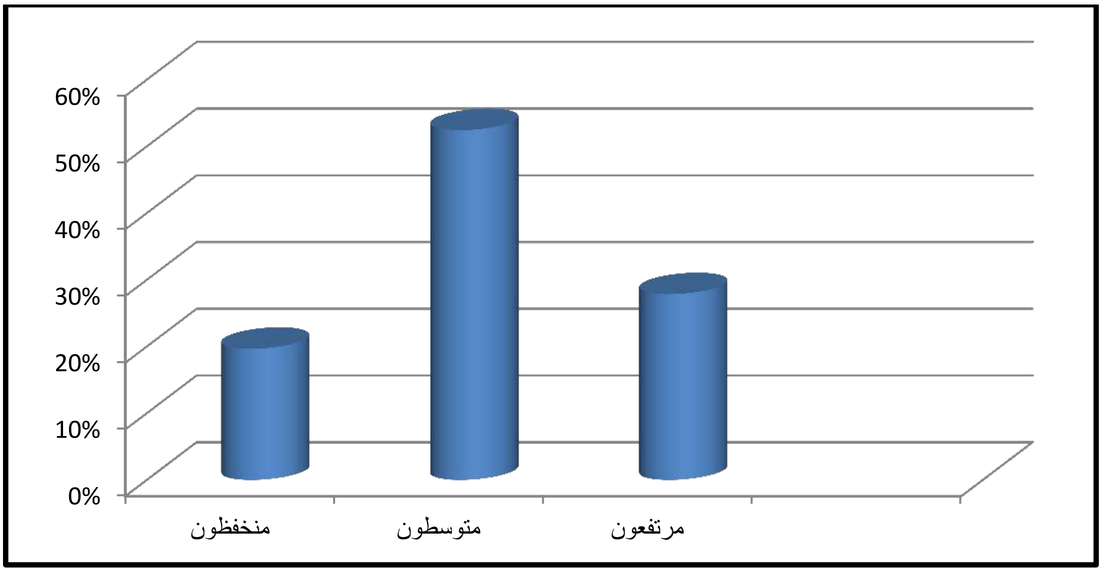
وقمنا بحساب عدد الأفراد، و نسبتها المئوية في كل فئة من الفئات، وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (09) يوضح مستويات الرضا الوظيفي لأفراد عينة الدراسة.

الـــمؤشرات / الــــمتغير	الـــــتكرار	النسبة المئوية %
منخفضون	12	19.67
متوسطون	32	52.45
مرتفعون	17	27.86

من خلال الجدول رقم (09)، نلاحظ أن مستوى الرضا الوظيفي لأفراد العينة، تراوح بين المنخفض والمتوسط والمرتفع، حيث تحصلت نسبة(19.67%) منهم على مستوى منخفض ونسبة(52.45%) منهم على مستوى متوسط، والتي تمركزت في الربيعي Q2، ونسبة(27.86%) منهم تحصلت على مستوى مرتفع، ومن خلال هذه النتائج، نلاحظ ان مستوى الرضا الوظيفي **متوسط،** حيث قدرا بنسبة 52.45%، من خلال استجابات أفراد العينة.

القرار الإحصائي: وبالتالي نرفض الفرضية المتبناة، ونستبدلها بالفرضية التي تنص على أن مستوى الرضا الوظيفي لأفراد العينة **متوسط**، ويمكن التميز بين المستويات السابقة من خلال الشكل الآتي:



الشكل رقم (12) يمثل مستويات الرضا الوظيفي من خلال نتائج النسبة المئوية .

مناقشة الفرضية الاولى:

يمكن تفسير النتائج طبقا لمقياس الرضا الوظيفي، حيث وجدت أن درجات استجابات الافراد بالنسبة لإجمالي العينة، تمحورت في الربيعي الثاني،Q2 اي مجال الاعتدالية، والتي تعبر عن متوسط الرضا الوظيفي، ويمكن القول أن نسبة (52.45%) من عمال الإدماج يقعون في هذه الفئة و يبدو أن مستوى الرضا الوظيفي المتوسط يناسب متطلبات وظيفتهم و يساعدهم تماما على تلبية رغباتهم الفردية والاجتماعية، ذلك من خلال انهم يحضون بتجربة عمل تسمح لهم من الاندماج في المجتمع، وايضا هناك (19.67%) من عمال الإدماج قد أظهروا درجات منخفضة، ويمكن تفسيرها في كون مجموعة من هؤلاء العمال هم مجبرين على العمل في ظل الاوضاع الاقتصادية والاجتماعية لا غير، ذلك ان العمل في اطار برنامج الإدماج لا يلبي لهم شيءً، نظراً لما يمنحه البرنامج من الاجر المتدني والعمل بصفة مؤقتة...الخ، ولهذا فان ظروفهم الشخصية والاجتماعية والاسرية ومؤهلاتهم العلمية، مما لا تسمح لهم الاستمرار في العمل والرضا عن العمل، وهناك ايضا (27.86%) من عمال الإدماج ضمن هذه العينة قد اظهروا درجات مرتفعة في الرضا الوظيفي، و يمكن تفسيرها في كون مجموعة لا بأس بها من عمال الإدماج

يسعون إلى التحرك والانتقال من الدرجات المتوسطة إلى المرتفعة وان البرنامج يحقق لهم حاجاتهم الاقتصادية و يحقق لهم استقرار نفسي و امان اجتماعي وبتالي فهو يحقق لهم رغباتهم المالية و النفسية. ويرجع هذا التفاوت في النسب الى رضا عمال الإدماج بالبرنامج وقناعتهم به، وكذلك يمكن تفسير هذه النتيجة الى متغير الجنس، حيث نجد فئة الاناث الاكثر درجات مرتفعة والاكثر عدداً من الذكور، وهذا ما يدل على الاناث العاملات في اطار الإدماج او العمل الدائم اكثر تقبلاً للعمل والرضا عن الوظيفة عكس الذكور، وهذا راجع لاختلاف متطلبات الجنسين.

ومن الممكن كذلك، ان نفسر هذه النتيجة، لمستوى متوسط من الرضا الوظيفي بشكل عام، ان الاستبيان المستخدم لجمع المعلومات كانت معظم بنوده تدور حول العلاقة مع المسؤول داخل المنظمة، وجو المنظمة، عكس الاجر والحافز واللذان تمحورا في اربعة بنود على الأكثر، وهذان البعدان هما الخصية الاساسية لأفراد العينة للاستجابة في تحقيق درجات عالية من مستوى الرضا الوظيفي او العكس، تحقيق درجات منخفضة في مستوى الرضا الوظيفي.

وكما تتفق هذه النتيجة، مع دراسة **نوره محمد البليهد، 2014**، والتي توصلت فيها إلى أن الرضا الوظيفي لدا الموظفات الاداريات في جامعة الاميرة نوره بنت عبد الرحمن، مقسم بين فئات متوسطين ومرتفعين ومنخفضين الرضا الوظيفي.

وكم اختلفت نتائج دراستنا هذه، في مستوى الرضا مع **دراسة عجيل 1997 م**، أجريت على القطاع العام الصحي بالأردن ، وتناولت موضوع " **الرضا الوظيفي لدى عمال مهنة التمريض بالمستشفيات الحكومية بالمملكة الهاشمية الأردنية** ، وتوصلت إلى أن مستوى الرضا الوظيفي لهؤلاء العمال منخفض.

1-2)عرض نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على ما يلي:

يختلف مستوى الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة باختلاف الجنس.

ولتحقق من هذه الفرضية، قمنا بحساب (كــا^2) لمعرفة ما اذا كان هناك اختلاف في مستوى الرضا الوظيفي، بين الجنسين (إناث، ذكور). وكانت النتائج كما يلي:

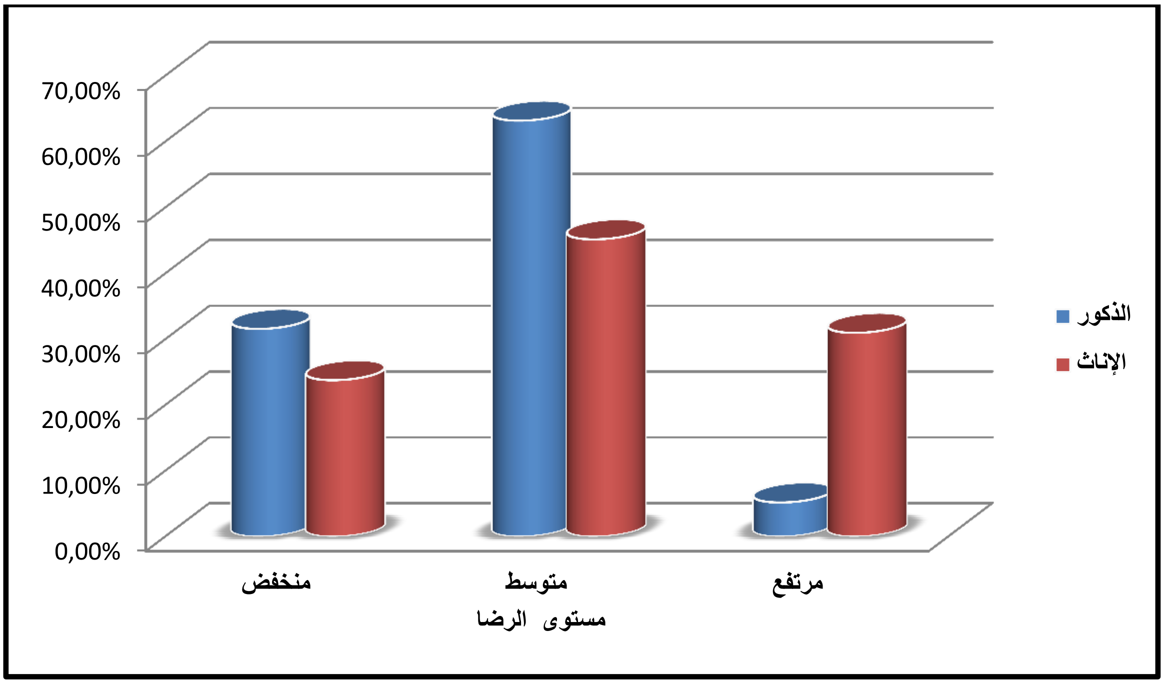
جدول رقم (10) يوضح نتائج الفروق بين مستويات الرضا الوظيفي فيما يخص الجنس

المؤشرات / المتغيرات		الاحصاء الوصفي		درجة الحرية	كـــا^2	مستوى الدلالة	
						0.01	0.05
الـــجنس		ذكور	إناث				
مستوى الرضا الوظيفي	منخفض	06	10	02	4.88	غير دال	غـــير دال
	متوسط	12	19				
	مرتفع	01	13				

من خلال الجدول رقم(10)، نلاحظ ان عدد عمال الإدماج ذكور، منخفضي الرضا (06) أفراد، وبنسبة 31.6% ، وعدد الذكور متوسطي الرضا (12) فردا، وبنسبة 63.2%، وعدد الذكور مرتفعي الرضا فردا واحد(01)، وبنسبة 5.2%، وفي الفئة الثانية نجد عدد الإناث منخفضي الرضا (10) إناث، وبنسبة 23.8%، وعدد الإناث متوسطي الرضا (19) انثى، وبنسبة 45.2%، وكذلك نجد في المستوى الاخير لمرتفعي الرضا إناث (13) انثى، وبنسبة 31%، وهذه النتائج كاملة بمجموع (61) فرداً. وقد قدرت قيمة اختبار **كـــا^2** بـ: $K^2$4.88 وكانت درجة الحرية DF=02 وهي غير دالة، لان قيمة sig=0.087 وهي اكبر من مستوى الدلالة 0.01 و 0.05 ، وهذا يعني ان الفروق غير جوهرية.

القرار الاحصائي: وبالتالي نرفض الفرضية البديلة المتبناة، والتي تنص على انه يختلف الرضا الوظيفي باختلاف الجنس، ونقبل الفرضية الصفرية القائلة : لا يختلف الرضا الوظيفي باختلاف الجنس.

وهذا الرفض يكون بنسبة ثقة تقدر بـــ99% عند مستوى الدلالة 0.01، ويمكن قبول الفرضية بنسبة 01% بدرجة الشك، ويمكن التميز بين هذه الاختلافات في مستويات الرضا تبعاً للجنس من خلال الشكل الآتي:



الشكل رقم (13) يمثل اختلاف مستويات الرضا بالنسب المئوية تبعاً لمتغير الجنس

مناقشة الفرضية الثانية:

لقد تبين لنا، من خلال الجدول رقم (10)، أنه لا يوجد اختلاف في مستوى الرضا الوظيفي، باختلاف الجنس، و بناء على ذلك نستنتج أن مستوى الرضا الوظيفي، لا يتأثر بمتغير الجنس، كما يدل على أن مستويات العمال المدمجين، متساوية في الرضا الوظيفي، رغم الاختلاف في الجنس، ويمكن أيضا تفسير هذه النتيجة، إلى كون أن أغلب أفراد عينة الدراسة هم إناث، حيث بلغ عدد عمال الإدماج لإناث (42) انثى، أي بنسبه (68.85%) من اجمالي حجم عينة الدراسة، لتليها نسبة الذكور(31.15%)، وهذا مما يغطي درجات الرضا الوظيفي بالنسبة لذكور، ويمكن إرجاع هذا التفاوت والتفوق في السن، إلى التطورات الحاصلة في تغير دور المرأة، لإيجاد مكانة اجتماعية لها، فلم تعد المرأة عنصرا مستهلكا بل أصبحت إحدى عناصر الإنتاج، أيضا كون الفتاة تقبل على العمل المؤقت، أكثر من الشباب الذي ربما قد يجد حرجاً في قبول هذا النوع من العمل، وكما قد يكون السبب في ذلك راجع إلى أن نسبة الإناث المتخرجين من الجامعات ، أكبر من الذكور في ظل الانفتاح الذي عرفه المجتمع الجزائري، الذي أعطى المزيد من الحرية والحقوق للمرأة، أو الإناث هم الأكثر إقبالا على التسجيل في البرنامج، كما يعتبر الخيار الأمثل بالنسبة إليهن في ظل خيارات العمل المحدودة ،إذ لا يمكن لهن القيام بأعمال أخرى

يقوم بها الذكور، كالتجارة والأعمال الحرة، كما يمكن أن يكون ذلك راجع إلى اعتبار الإناث الأجر بالنسبة إليهن كافٍ نوع ما، إذ لا توجد لديهن التزامات ومسؤوليات كثيرة على عكس الذكور، وكما لحظنا من خلال الدراسة الميدانية، واثناء المقابلة لبعض الذكور من افراد العينة صرحوا بانهم على رضا تام، من خلال المعاملة مع المسؤول والزملاء المثبتين في العمل، حيث يشعرون كذلك براحة في مكان عملهم، وبالأحرى داخل مؤسساتهم وليس عليهم عبئ كبير، وهم ليس بحاجة الى المال، وهذا ما يفسر كذلك عدم الاختلاف في مستوى الرضا الوظيفي بين الجنسين، ويمكن مناقشة نتائج هذه الدراسة فيما يخص متغير الجنس، في ضوء ماجات بيه دراسة **غواش**، 2008، **الرضا الوظيفي لدى موظفي الادارات المختلفة**، توصلت هذه الدراسة الا انه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية، في مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين تعزى لمتغير الجنس، وترى الباحثة ان عدم وجود هذه الفروق تعود الى ان الموظفين، سواء الذكور او الاناث يخضعون لنفس ظروف وسياسات العمل.

وكما تتفق ايضا دراسة **حويجي**، 2008، **بعنوان اثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي لدى رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل**، ومن بين هذه العوامل التي اخذت في الدراسة متغير الجنس، وقد اسفرت نتائج هذه الدراسة على ان الجنس من اكثر القضايا المثيرة للجدل، فيما اذا كان مستوى الرضا النساء، هو نفسه مستوى رضا الرجال، حيث تشير الدراسات الا ان هناك القليل من الاختلافات الفردية بين النساء والرجال، والمؤثرة على اداء العمل والى عدم وجود اختلافات اساسية، في انتاجية العمل بين الرجال والنساء، وبنفس الاسلوب، فانه لا توجد دلائل تشير، الى ان الجنس يؤثر في الرضا.

وحيث تختلف نتائج هذه الدراسة، مع دراسة **بن يحيى الشهري** دراسة بعنوان: "**الرضا الوظيفي لدى فئة عمال مفتشي الجمارك**، 2002، ولقد سبق ذكرها، ومن نتائج هذه الدراسة كذا لك: وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس حيث يزداد الرضا عند الإناث.

وكذلك من بين الدراسات التي تختلف عن دراستنا، نجد دراسة **عجيل 1997 م** أجريت على القطاع العام الصحي بالأردن ، وتناولت موضوع " **الرضا الوظيفي لدى عمال مهنة التمريض بالمستشفيات الحكومية بالمملكة الهاشمية الأردنية** ، وتوصلت إلى أن مستوى الرضا، يختلف باختلاف الفئتين، الذكور والإناث .

3-1) عرض نتائج الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة على أنه: يختلف الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة باختلاف نوعية الإدماج.

ولتحقق من هذه الفرضية، قمنا بحساب ($كا^2$) لمعرفة ما اذا كان هناك اختلاف في مستوى الرضا الوظيفي، باختلاف نوعية الإدماج (النشاط الاجتماعي، مديرية التشغيل). وكانت النتائج كما يلي:

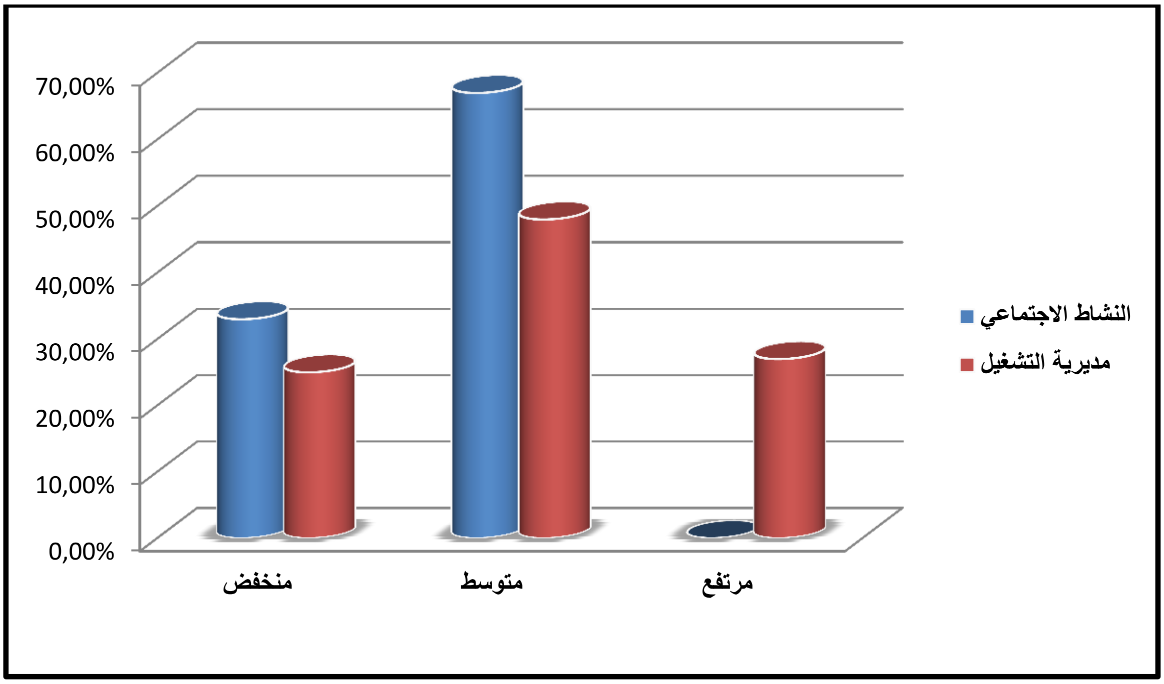
جدول رقم (11) يوضح نتائج الفروق بين مستويات الرضا الوظيفي فيما يخص نوع الإدماج.

المؤشرات / المتغيرات		الاحصاء الوصفي		درجة الحرية	$كا^2$	مستوى الدلالة	
						0.01	0.05
نوعية الإدماج		النشاط الاجتماعي	مديرية التشغيل	02	3.14	غير دال	غير دال
مستوى الرضا الوظيفي	منخفض	03	13				
	متوسط	06	25				
	مرتفع	00	14				

من خلال الجدول رقم(11)، نلاحظ ان عدد عمال الإدماج النشاط الاجتماعي منخفضي الرضا (03) أفراد، وبنسبة 33% ، وعدد العمال مدمجي نشاط الاجتماعي متوسطي الرضا (06) افراد، وبنسبة 67%، وعدد مدمجي النشاط الاجتماعي مرتفعي الرضا ولا فرد واحد(00)، وبنسبة 0%، وفي الفئة الثانية نجد عدد العمال المدمجين، عن طريق مديرية التشغيل منخفضي الرضا (13) فردا، وبنسبة 25%، وعدد المدمجين من مديرية الشغيل متوسطي الرضا (25) فردا، وبنسبة 48%، وكذلك نجد في المستوى الاخير لمرتفعي الرضا والمدمجين من جهة مديرية التشغيل (14) فردا، وبنسبة 27%، حيث كامل هذه النتائج بمجموع (61) فرداً، وقد قدرت قيمة اختبار **$كا^2$** بـ: $K^2 3.14$ ، وكانت درجة الحرية DF=02 وهي غير دالة، لان قيمة sig=0.20 وهي اكبر من مستوى الدلالة 0.01 و 0.05 ، وهذا يعني ان الفروق غير جوهرية.

القرار الاحصائي: وبالتالي نرفض الفرضية البديلة المتبناة، والتي تنص على انه يختلف الرضا الوظيفي باختلاف نوعية الإدماج، ونقبل الفرضية الصفرية القائلة : لا يختلف الرضا الوظيفي باختلاف نوعية الإدماج.

وهذا الرفض يكون بنسبة ثقة تقدر بـ99% عند مستوى الدلالة 0.01، ويمكن قبول الفرضية بنسبة 01% بدرجة الشك، ويمكن التميز بين هذه الاختلافات في مستويات الرضا تبعاً لنوعية الإدماج من خلال الشكل الآتي:



الشكل رقم (14) يمثل اختلاف مستويات الرضا بالنسب المئوية تبعاً لنوعية الادماج

مناقشة الفرضية الثالثة:

لقد تبين لنا من خلال الجدول رقم (10)، أنه لا توجد اختلافات في مستوى الرضا الوظيفي باختلاف نوعية الإدماج، ويعود السبب الرئيسي في ذلك، لكون كل أفراد عينة الدراسة، سواء المدمجين عن طريق النشاط الاجتماعي، او عن طريق مديرية التشغيل، لديهم نفس الشعور ونفس النظرة من زاوية واحدة، نحو برنامج الإدماج، وكان هذا التصريح من خلال مقابلتهم شخصياً، رغم انا هناك اختلاف في نوعية الإدماج ، حيث الافراد الذين تم توظيفهم عن طريق النشاط الاجتماعي، يتقاضون منحة قدرها (9000دج) شهرياً، والافراد الذين تم توظيفهم عن طريق وكالة التشغيل، يتقاضون منحة قدرها (1500دج) شهرياً.

وكما نجد ايضاً الاختلاف بين الفئتين، في مدة الإدماج، فبنسبة لعمال الإدماج الموظفين عن طريق النشاط الاجتماعي، مدة عقد عملهم سنتين(02) غير قابلة لتجديد، اما الفئة الثانية، عمال الادماج الموظفين عن طريق وكالة التشغيل، فان مدة العقد لديهم (03) سنوات قابلة لتجديد، الا انهم يشتركون في نفس المهام، وفي نفس اوقات العمل، وكلاهما لا تمنح لهم امتيازات او حوافز مادية، من قبل المنظمة كا باقي العمال المثبتين، وكلا افراد الفئتين، لديهم تصور على انهم، ليس عمال دائمين في منظماتهم، حيث يعتبر هذا مؤشر هام، في عدم وجود الاختلاف في مستوى الرضا.

كما يمكن ايضاً ان نفسر هذه النتيجة، في ضوء الاحصائيات التي سلمت لنا، من قبل الهيئة المعنية ببرنامج الإدماج المهني، ان معظم الافراد حاملي الشهادات، يتم توظيفهم في المؤسسات الإدارية، وعن طريق مديرية التشغيل، وهذا ما ترقبناه في دراستنا الحالية، ان معظم عمال الإدماج حاملي الشهادات بكليات الجامعة، تم توظيفهم عبر مديرية التشغيل، فهناك (09) افراد فقط تم دمجهم عبر النشاط الاجتماعي، من اجمالي حجم العينة(61) فردا، اي بنسبة (14.75%) من مجموع العينة، وكما نجد في المقابل (52) فرداً، مدمجين عبر مديرية التشغيل، اي بنسبة (85.25%) من عينة الدراسة، حيث من خلال هذه البيانات والعطيات، التي تم اقتباسها من ارض الواقع والأدبيات والمصادر السابقة اذكر، تكون لدينا صورة واضحة، ومفسرة لنتيجة هذه الفرضية، التي اظهرت عدم الاختلاف، في مستوى الرضا باختلاف نوعية الإدماج.

خـــــلاصة الـــفصل:

من خلال عرض ومناقشة النتائج، نستخلص أن مستوى الرضا الوظيفي لدى عمال الإدماج كان ذو مستوى متوسط ، وأن أكثر الافراد في فيئة المتوسط هم الإناث، ومما نستخلص ايضا، ان فئة منخفضي ومرتفعي الرضا، كان مجموعهم كاملاً يمثل حجم فئة متوسطي الرضا، وفي ما يخص الفرضيات الجزئية للدراسة، فنجد أن الفرضية الجزئية الاولى لم تتحقق إطلاقا، والتي تنص على انه يوجد اختلاف في مستوى الرضا، باختلاف الجنس، بحيث لم يكون هناك اختلاف في مستوى الرضا باختلاف الجنس.

اما الفرضية الجزئية الثانية، والتي تنص كذلك على وجود اختلاف في مستوى الرضا باختلاف نوع الادماج لدى عينة الدراسة، ايضا لم تتحقق، حيث اظهرت النتائج من خلال العرض، انه لا يختلف مستوى الرضا باختلاف نوعية الإدماج.

الخـلاصـــة الــعامـة:

الهدف الرئيسي من دراستنا، هو التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى عمال الإدماج حاملي الشهادات بكليات جامعة قاصدي مرباح، بولاية ورقلة، وكما هدفت هذه الدراسة، إلى معرفة أثر الجنس ونوع الإدماج، على مستوى الرضا الوظيفي، وكما جاءت ايضا هذه الدراسة، من اجل فك اللبس على بعض الامور المتعلقة بفئة عمال الإدماج المهني، وكشف واقعهم الوظيفي، وانعكاسه على مستوى رضاهم الوظيفي، و بناء على تحليل البيانات المحصل عليها، من خلال تطبيق استبيان الرضا الوظيفي، على (61) عامل إدماج حاملي الشهادات، ينتمون الى كليات جامعة قاصدي مرباح، تم التوصل إلى النتائج التالية:

من خلال الإجراءات المنهجية، المتبعة في الدراسة لبلوغ الهدف، وتأكد من صحة فرضيات الدراسة، توصلت دراستنا لتحقق من الفرضية العامة، الى مستوى متوسط لرضا الوظيفي لدى عمال الإدماج حاملي الشهادات، بكليات جامعة ورقلة.

الفرضية الجزئية الأولى، لا يختلف مستوى الرضا الوظيفي لدى افراد العينة باختلاف الجنس.

الفرضية الجزئية الثانية، لا يختلف مستوى الرضا الوظيفي لدى افراد العينة باختلاف نوعية الإدماج.

وعلى ضوء هذه النتائج المتوصل اليها، من خلال دراستنا الميدانية والنظرية، والتي سارت على عكس ما توقعناه، نستخلص ان المستوى العام، لرضا الوظيفي لعمال الدماج حاملي الشهادات **متوسط**، وهذا راجع لعدة عوامل، من بينيها متغير الجنس، وظروف العمل والحاجات الفردية والمواقف الاجتماعية...الخ.

الاقــترحات :

بناءاً على النتائج التي توصلنا اليها، من خلال دراستنا مستوى الرضا، لدى عمال الإدماج حاملي الشهادات، بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، نقوم بتقديم توصيات يمكن العمل بها، والاستفادة منها على مستوى الدراسات العلمية، وتتمثل هذه التوصيات او الاقتراحات فيما يلي:

1- توفر دراسات مستقبلية بنطاق أوسع، بحيث تشمل مستويات جميع عمال الإدماج، ولا تقتصر فقط على فئة عمال الادماج حاملي الشهادات.
2- لابد من إجراء مثل هذه البحوث مستقبلاً، على عينات بحجم أكبر من الحجم المستخدم في هذه الدراسة، و كذلك أن تشمل العينة قطاعات صناعية متعددة.
3- ومن مقترحات هذه الدراسة أيضاً، إجراء دراسة تفصيلية تقيس الرضا الوظيفي لدى عمال الإدماج، مقارنة بالعمال الدائمين.
4- تقديم برامج إرشادية تنموية، لتحقيق مستوى افضل لرضا الوظيفي لدى عمال الإدماج.
5- قياس مستوى الرضا الوظيفي لهؤلاء الفئة، بشكل مستمر ودوري لمحاولة التنبؤ باتجاهاتهم وسلوكهم ودوافعهم، والعمل على تعزيز الاتجاهات الايجابية، ومعالجة الاتجاهات السلبية نحو اداء مهامهم.
6- العمل على تعزيز التواصل والتفاعل، بين الموظفين الدائمين وموظفي الإدماج، لرفع مستوى رضاهم الوظيفي.
7- وضع سياسة أجور عادلة، تتماشى مع المجهودات التي يبدلها عمال الادماج، نظرا لما يتقاضاه زملائهم الدائمين في العمل.
8- إعطاء اعتبار لفئة عمال الإدماج، من قبل المنظمة والمجتمع، وعلى المسؤولين تحفيزهم ماديا ومعنويا.

وفي الاخير نتمنى اننا قد ساهمنا في هذا البحث العلمي، ولو بقليل من المعلومات المتواضعة، فأسال الله أن يوفقنا إلى ما يحب و يرضى.

قائمة المصادر والمراجع

قـــائمـــة الـــــمراجع:

اولا: القرآن الكريم.

ثانيا: الــكتـــب:

1- ابن منظور+أبو الفضل جمال الدين بن مكرم، **لسان العرب**، دار صابر، بيروت، لبنان، ط4، 2005.

2- أحمد ماهر، **إدارة الموارد البشرية**، الدار الجامعية لمنشر والتوزيع، ط7، الإسكندرية ، 2005.

3- أحمد صقر عاشور، **السلوك الإنساني في المنظمات**، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005.

4- العطية ماجدة، **سلوك المنظمة- سلوك الفرد والجماعة**، عمان، الاردن، دار الشروق، ط1، 2003.

5- المشعان عويد، **دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا المهني**، دار القلم للنشر والتوزيع، الكويت، 1993.

6- جابر طه عبد الرحيم، **السلوك التنظيمي**، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2009.

7- حنفي محمود سليمان، **السلوك التنظيمي والاداء**، دار الجامعة المصرية، الاسكندرية، 1997.

8- خالد عبد الرحيم الهيتي، **إدارة الموارد البشرية**، دار وائل للنشر، الأردن، ط1، 2005.

9- راوية حسن، **إدارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية**، الدار الجامعية، بدون ذكر البلد، 2001.

10- سالم تيسير الشرايدة :**الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات علمية**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان،2008.

11- سامر جلدة، **السلوك التنظيمي والنظريات الادارية الحديثة**، دار اسامة للنشر والتوزيع، الاردن، عمان، ط1، 2009.

12- سالم فؤاد وآخرون، **المفاهيم الادارية الحديثة**، مركز الكتب الاردني، ط5، 1995.

13- سهيلة محمد عباس، **ادارة الموارد البشرية**، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 1999.

14- شاويش مصطفى نجيب، **ادارة الموارد البشرية،** عمان، الاردن، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط2، 2005.

15- صلاح بيومي، **حوافز الانتاج في الصناعة**، د م ج الجزائر، 1982.

16- ظريف شوقي، **السلوك القيادي وفعالية الادارة**، دار غريب للطباعة والنشر، ب ط، بدون سنة.

17- عبد الفتاح دويدار،:**علم النفس المهني وتطبيقاته**، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 2005.

18- غسيل العيسي، **المناخ التنظيمي واثره على الرضا الوظيفي**، جامعة الملك فهد، الرياض، 1995.

19- فايزة محمد رجب، **الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية**، دار الوفاء لدنيا، الطباعة و النشر، مصر، ط1، 2001.

20- فؤاد العاجز، **عوامل الرضا الوظيفي وتطوير فعالية اداء المعلمين**، دراسة بكلية اصول التربية، الجامعة الاسلامية، بدون نشر، 1996.

21- محسن علي الكتبي، **السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق**، المكتبة الاكاديمية، الاسماعيلية، 2005.

22- مصطفى عشوي، **اسس علم النفس الصناعي**، **المؤسسة الوطنية للكتاب**، الجزائر، 1992.

23- محمد أحمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب :**الرضا والولاء الوظيفي قيم وأخلاقيات الأعمال**، زمزم للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، ط1، 2011.

24- محمد سعيد أنور سلطان، **السلوك الانساني في المنضمات**، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2002

25- محمد قاسم القريوتي، **السلوك التنظيمي- دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال**، دار وائل للنشر، عمان، الاردن، ط5، 2009.

26-محمود خضير كاظم، **السلوك التنظيمي**، دار الصفا للطبع والتوزيع، ط01، 2002.

27- محمد علي محمد، **علم الاجتماع التنظيم، مداخل التراث والمشكلات والموضوع والمنهج**، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 1991.

28- موريس أنجرس، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية**، ط2، الجزائر، دار القصبة لنشر، 2006.

29- نبيل رسلان، **الحوافز في قوانين العاملين بالحكومة والقطاع والعام**، دار النهضة العربية، 1978.

ثالثا: الــرسائل الـعلميــة:

1- علي بن يحي الشهري، **الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية**، رسالة ماجستير، قسم العلوم الإدارية، أكاديمية نايف للعلوم الامنية، 2002.

2- كوسه بوجمعة، **سياسات التشغيل في الجزائر، عقود ما قبل التشغيل كإجراء مؤقت للحد من انتشار البطالة**، رسالة ماجستير، تنمية الموارد، جامعة بسكرة، قسم علم الاجتماع، 2006.

3- محمود سمايلي، **الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي**، لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني، رسالة ماجيستير، جامعة سطيف، قسم علم الاجتماع والديمغرافيا،2007.

4- مزياني الوناس، **الصفات الشخصية للمشرفين وعلاقتها برضاهم الوظيفي**، رسالة ماجيستير، غير منشورة، 2001.

5- نبيلة بودن، **محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري**، مذكرة ماجستير، غير منشورة، جامعة قسنطينة، 2006.

رابعا: الـمواقع الالــكترونية:

1-http://www.echroukonline.com:

2-http://www.almarefh.org/news.php?action=show&id=4405

3-http://www.ingdz.com/vb/showthread.php?t=41940

الملاحـــــــــــــــــــــــق

ملحق رقم 01: الاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية الآداب والعلوم الانسانية والاجتماعية

قسم: علم النفس وعلوم تربية

استبيـــان

اخي الموظف اختي الموظفة بعد التحية الطيبة:

نطلب من سيادتكم الاجابة على هاذا الاستبيان الذي بين ايديكم، والذي يتضمن مجموعة من العبارات حول الرضا الوظيفي، وهذا في إطار إعداد بحث علمي، وبعد قراءتكم لهذا الاستبيان نرجو منكم الاجابة بدقة وموضوعية على الاسئلة الواردة فيه مما ينطبق عليكم من مواقف، وذلك بوضع العلامة **(x)** في الخانة المناسبة لا جابتكم، مع العلم انه لا توجد اجابات صحيحة أو خاطئة .

تأكد من أن الاجابات التي تدلي بها ستبقى في السرية التامة ، ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

مثال توضيحي:

الرقم	العبـــــــــــارات	موافق	محايد	غير موافق
01	التحفيز المعنوي من مديرك يزيد من انتاجياتك		X	

البيانات الشخصية:

1-الجنس: ذكر ☐ انثى ☐

2- نوعية الإدماج: النشاط الاجتماعي ☐ مديرية التشغيل ☐

رقم	العبـــــــــارات	موافق	محايد	غير موافق
1	يعتبر الراتب الأساسي الحالي الذي تتقاضاه مقارنة بزملائك راضيا عنه			
2	يعتبر الراتب الأساسي الذي تتقاضاه مقارنة بحجم مهامك ومسؤولياتك داخل العمل مرضيا لك			
3	التحفيز غير المادي من قبل مديرك يزيد من إنتاجياتك			
4	التحفيز المعنوي من قبل المسؤول لمباشر يزيد من ادائك			
5	مديرك المباشر يقوم بتطوير أدائك ويزيد من خبراتك العملية			
6	أفكارك وآرائك تؤخذ بعين الاعتبار من قبل مديرك عند اتخاذ القرار			
7	مديرك المباشر يعاملك باحترام			
8	مديرك المباشر يتعامل معك بعدالة كافية مقارنة بزملائك			
9	لديك الثقة بان المؤسسة تحافظ على الموظفين المتميزين بالعمل			
10	لديك ثقة بما يتم اخبارك أو وعدك به من قبل الإدارة			
11	لديك المعلومات والبيانات اللازمة للقيام بعملك على اكمل وجه			
12	برايك إعطاء الصلاحيات يزيد من انتاجياتك			
13	كمية العمل التي تطلب منك مقارنة بالوقت المتوفر تعتبر معقولة			
14	في حالة وجود داعي للتواجد بعد ساعات العمل الرسمية فإنك على اتم الاستعداد لذلك			
15	مكان العمل الذي تعمل فيه يتميز بأنه مريح وآمن			
16	تشعر بالأمان الوظيفي في مكان العمل			
17	الخدمات التي تقدمها لك إدارة الموارد البشرية والشؤون الإدارية مرضية لك			
18	تقوم المؤسسة بتقديم المساعدة لك في حالة ظروف شخصية طارئة خارج المؤسسة			

ملحق رقم 02 : جدول معامل الفا كرونباخ قبل التعديل للاستبيان

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,448	26

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
48,5333	27,706	5,26362	26

ملحق رقم 03 : حساب التجزئة النصفية لاستبيان الرضا الوظيفي قبل التعديل في الاستبيان

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,420
		N of Items	13[a]
	Part 2	Value	,281
		N of Items	13[b]
	Total N of Items		26
Correlation Between Forms			,186
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		,314
	Unequal Length		,314
Guttman Split-Half Coefficient			,314

.

Scale Statistics

	Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
Part 1	24,3333	11,954	3,45746	13[a]
Part 2	24,2000	11,407	3,37741	13[b]
Both Parts	48,5333	27,706	5,26362	26

.

ملحق رقم 04: جدول الفا كرونباخ لثبات الاستبيان بعد تعديل المقياس

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	61	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	61	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,716	18

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
35,9344	31,962	5,65352	18

ملحق رقم 05 : جدول معامل الثبات بالتجزئة النصفة، بعد تعديل فقرات الاستبيان

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	61	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	61	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,598
		N of Items	9[a]
	Part 2	Value	,515
		N of Items	9[b]
	Total N of Items		18
Correlation Between Forms			,568
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		,724
	Unequal Length		,724
Guttman Split-Half Coefficient			,723

a. The items are: س2, س3, س4, س6, س7, س8, س9, س10, س11.
b. The items are: س12, س14, س15, س16, س17, س21, س23, س24, س25.

Scale Statistics

	Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
Part 1	18,2787	9,638	3,10447	9[a]
Part 2	17,6557	10,763	3,28068	9[b]
Both Parts	35,9344	31,962	5,65352	18

Scale Statistics

	Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
Part 1	18,2787	9,638	3,10447	9[a]
Part 2	17,6557	10,763	3,28068	9[b]
Both Parts	35,9344	31,962	5,65352	18

a. The items are: س2, س3, س4, س6, س7, س8, س9, س10, س11.
b. The items are: س12, س14, س15, س16, س17, س21, س23, س24, س25.

ملحق رقم 06 : جدول المقارنة الطرفية لصدق الاستبيان

Group Statistics

	VAR00002	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
VAR00001	inf	10	27,1000	2,42441	,76667
	sup	10	44,1000	2,23358	,70632

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
VAR00001	Equal variances assumed	,000	1,000	-16,308	18	,000	-17,00000	1,04243	-19,19007	-14,80993
	Equal variances not assumed			-16,308	17,880	,000	-17,00000	1,04243	-19,19112	-14,80888

ملحق رقم 07 :جدول الربيعيات لفئات مستوى الرضا الوظيفي للعينة

Statistics
VAR00001

N	Valid	61
	Missing	0
Median		36,0000
Percentiles	25	32,0000
	50	36,0000
	75	40,0000

ملحق رقم 08 : جدول اختلافات مستوى الرضا للعينة، حسب متغير الجنس

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
nevaux satifaction * sexe	61	100,0%	0	,0%	61	100,0%

nevaux satifaction * sexe Crosstabulation

			sexe		Total
			fum	masc	
nevaux satifaction	bas	Count	10	6	16
		Expected Count	11,0	5,0	16,0
	moyne	Count	19	12	31
		Expected Count	21,3	9,7	31,0
	haut	Count	13	1	14
		Expected Count	9,6	4,4	14,0
Total		Count	42	19	61
		Expected Count	42,0	19,0	61,0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,889[a]	2	,087
Likelihood Ratio	5,918	2	,052
Linear-by-Linear Association	2,935	1	,087
N of Valid Cases	61		

a. 2 cells (33,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,36.

ملحق رقم 09 : جدول الاختلاف في مستوى الرضا للعينة، حسب متغير نوع الإدماج

nevaux satifaction * type insrction Crosstabulation

			type insrction		Total
			adas	anem	
nevaux satifaction	bas	Count	3	13	16
		Expected Count	2,4	13,6	16,0
	moyne	Count	6	25	31
		Expected Count	4,6	26,4	31,0
	haut	Count	0	14	14
		Expected Count	2,1	11,9	14,0
Total		Count	9	52	61
		Expected Count	9,0	52,0	61,0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,148[a]	2	,207
Likelihood Ratio	5,142	2	,076
Linear-by-Linear Association	1,911	1	,167
N of Valid Cases	61		

a. 3 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,07.

ملـــــخص الــــــــدراسة:

هدفت الدراسة الحالية، إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي، لدى عمال الإدماج حاملي الشهادات، بجميع كليات جامعة قاصدي مرباح، بولاية ورقلة، وكما هدفت هذه الدراسة ايضاً، الى معرفة ما اذا كانت هناك فروق موجودة في مستويات الرضا الوظيفي لأفراد العينة، فيما يخص متغير الجنس، ومتغير نوع الإدماج .

وحاولت الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية :

-ما مستوى الرضا الوظيفي لدى عمال الإدماج حاملي الشهادات بجامعة قاصدي مرباح ورقلة ؟

-هل يختلف مستوى الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة باختلاف الجنس ؟

-هل يختلف مستوى الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة باختلاف نوع الإدماج ؟

ولاختبار فرضيات الدراسة اعتمد المنهج الوصفي المقارن، و أجريت الدراسة على عينة تكونت من (61) فردا، إناث وذكور، من إجمالي مجتمع الدراسة (76) فردا.

أما فيما يخص أدوات الدراسة فاستخدمت في الدراسة الحالية (الاستبانة) و توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

-مستوى عينة الدراسة في الرضا الوظيفي كان بين الفئات الثلاثة، المنخفض والمتوسط والمرتفع وأغلبية أفراد العينة كان مستواها متوسطا.

-لا يوجد اختلاف في مستوى الرضا الوظيفي لدى افراد العينة باختلاف الجنس.

-لا يوجد اختلاف في مستوى الرضا الوظيفي لدى افراد العينة باختلاف نوع الإدماج.

Résumé de l'étude :

La présente étude visait à déterminer, le niveau de satisfaction fonctionnelle des travailleurs de l'intégration avec les titulaires de certificats, dans toutes les facultés de l'Université de kasdi Mirbah, État d'Ouargla, et aussi pour déterminer s'il existe des différences dans les niveaux de satisfaction au travail de l'échantillon, en ce qui concerne la variable sexe, et le type variable d'intégration.

L'étude visait à tester des hypothèses par l'hypothèse générale sont :

1) Quel est le niveau de satisfaction au travail des travailleurs de l'intégration à l'Université de kasdi Merbah et Ouargla?

2) Le niveau de satisfaction au travail dans l'échantillon de l'étude, est-ce qu'il diffère-t-il du sexe?

3) Le niveau de satisfaction au travail dans l'échantillon de l'étude, est-ce qu'il diffère-t-il du type d'intégration?

Et pour tester les hypothèses de l'étude a utilisé la méthode, l'approche descriptive comparative a été adoptée, et l'étude a été menée sur un échantillon de (61) individus, femmes et hommes, de la communauté d'étude totale (76) individus.

Et Quant aux outils d'étude, ils ont été utilisés dans la présente étude (le questionnaire) et l'étude a:

Les résultats obtenus sont les suivants :

- Le niveau de l'échantillon de l'étude en matière de satisfaction au travail se trouvait parmi les trois catégories, faible, moyenne et élevée, et la majorité de l'échantillon était moyen.
- Il n'y a pas de différence dans le niveau de satisfaction au travail de l'échantillon selon le sexe différent.
- Il n'y a pas de différence dans le niveau de satisfaction au travail des membres de l'échantillon selon le type d'intégration.